



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION

**Empowerment para mejorar la calidad del servicio en la
Empresa de Seguridad y Vigilancia Privada Bucranio S.A.C.,
Olmos 2020.**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Administración

AUTORES:

Olazábal Odar, Liz Andrea (ORCID: 0000-0002-0320-9470)

Santisteban Purizaca, Lesly Katherine (ORCID: 0000-0002-5535-301X)

ASESORA:

Mg. Chávez Rivas, Patricia Ivonne (ORCID: 0000-0003-4993-6021)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

CHICLAYO— PERÚ

2021

Dedicatoria

A mis padres por ser el pilar fundamental en mi vida y en toda mi formación académica y como una persona de bien y con valores, así mismo, por su incondicional apoyo perfectamente mantenido a través del tiempo y por motivarme siempre a seguir adelante para alcanzar mis metas y enfrentar cualquier obstáculo.

Liz Andrea Olazabal Odar

Dedico con todo mi corazón a mis padres, familia, mis abuelos, los cuales son mis inspiradores para poder lograr mis objetivos y por haberme forjado como una persona con muchos valores en toda mi formación universitaria, de la misma manera se la dedico a mi hijo que fue mi mayor inspiración para nunca rendirme en mis estudios y poder culminar mi carrera profesional, a él con mucho amor.

Lesly Katherine Santisteban Purizaca

Agradecimiento

En primer lugar, damos gracias a Dios, por habernos brindado fortaleza y para poder culminar esta etapa universitaria. Así mismo agradecemos la confianza y el apoyo brindado por parte de nuestros padres y demás familiares, que sin duda alguna en el trayecto de nuestras vidas nos han demostrado su amor y cariño incondicional, celebrando nuestros triunfos.

Índice de contenidos

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de Figuras.....	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I.INTRODUCCIÓN	1
II.MARCO TEÓRICO.....	5
III. METODOLOGÍA.....	14
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	15
3.2. Variables y Operacionalización	16
3.3. Población, muestra y muestreo	17
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	18
3.5. Procedimientos	22
3.6. Método de análisis de datos	22
3.7. Aspectos éticos	23
IV. RESULTADOS.....	23
V. DISCUSIÓN.....	39
VI. CONCLUSIONES.....	45
VII. RECOMENDACIONES	46
VIII. PROPUESTA	47
REFERENCIAS.....	57
ANEXOS	63

Índice de tablas

Tabla 1.	Validación de expertos sobre el cuestionario de la variable Empowerment.....	17
Tabla 2.	Validación de expertos sobre el cuestionario de la variable Calidad de Servicio	18
Tabla 3.	Validación de expertos sobre la Guía de Entrevista... ..	18
Tabla 4.	Estadísticas de fiabilidad de la variable Empowerment	19
Tabla 5.	Estadísticas de fiabilidad de la variable Calidad de Servicio... ..	19
Tabla 6.	Elementos del Empowerment.....	27
Tabla 7.	Dimensión de Liderazgo.....	28
Tabla 8.	Dimensión de Delegación del Poder.....	29
Tabla 9.	Dimensión de Motivación.....	30
Tabla 10.	Dimensión de Desarrollo.....	31
Tabla 11.	Diagnóstico de la Calidad del Servicio.....	32
Tabla 12.	Dimensión de Capacidad de Respuesta.....	33
Tabla 13.	Dimensión de Percepción.....	34
Tabla 14.	Dimensión de Seguridad.....	35
Tabla 15.	Dimensión de Empatía.....	36
Tabla 16.	Dimensión de Servicio Esperado.....	37
Tabla 17.	Diseño del proceso de Empowerment.....	38
Tabla 18.	Financiamiento del Plan de la Propuesta.....	59
Tabla 19.	Cronograma del Plan de la Propuesta.....	60

Índice de Figuras

Figura 1. Modelo de las brechas sobre calidad en el servicio.....	17
Figura 2. Elementos del Empowerment.....	27
Figura 3. Dimensión de Liderazgo.....	28
Figura 4. Dimensión de Delegación del Poder.....	29
Figura 5. Dimensión de Motivación.....	30
Figura 6. Dimensión de Desarrollo.....	31
Figura 7. Diagnóstico de la Calidad del Servicio.....	32
Figura 8. Dimensión de Capacidad de Respuesta.....	33
Figura 9. Dimensión de Percepción.....	34
Figura 10. Dimensión de Seguridad.....	35
Figura 11. Dimensión de Empatía.....	36
Figura 12. Dimensión de Servicio Esperado.....	37
Figura 13. Cronograma de la empresa Bucranio S.A.C.....	54

Resumen

La presente investigación titulada “Empowerment para Mejorar la Calidad del Servicio en la Empresa de Seguridad y Vigilancia Privada Bucranio S.A.C., Olmos 2020”, tuvo como objetivo general proponer el Empowerment para mejorar la calidad del servicio en la Empresa de Seguridad y Vigilancia Privada Bucranio S.A.C., Olmos 2020. De acuerdo a la metodología, por el tipo de enfoque es mixto, aplicativa, con un diseño no experimental, y por el tipo de alcance es de corte transversal. En este estudio, las muestras fueron 2, las cuales se conformaron de la siguiente manera, la primera con 52 colaboradores que eran miembros del área administrativa y operativa de la empresa y la segunda con 6 clientes de la empresa, a quienes se les aplicó un cuestionario para cada muestra. Estos instrumentos de recolección de información fueron validados por expertos, con el grado de MBA. Así mismo, se utilizó una guía de entrevista, la cual fue aplicada al Gerente General de la empresa Bucranio S.A.C. Ante ello, el estudio concluye que la empresa tiene que reforzar y empoderar al colaborador, ya que la calidad en el servicio que están brindando es de un nivel medio.

Palabras claves: Empowerment, estrategias, vigilancia privada, calidad de servicio, Seguridad.

Abstract

The present research entitled "Empowerment to Improve the Quality of the Service in the Private Security and Surveillance Company Bucranio SAC, Olmos 2020", had the general objective of proposing the Empowerment to improve the quality of the service in the Private Security and Surveillance Company Bucranio S.A.C., Olmos 2020. According to the methodology, due to the type of approach it is mixed, applicative, with a non-experimental design, and due to the type of scope it is cross-sectional. In this study, the samples were 2, which were made up of the following way, the first with 52 collaborators who were members of the administrative and operational area of the company and the second with 6 clients of the company, to whom a questionnaire for each sample. These information collection instruments were validated by experts, with the MBA degree. Likewise, an interview guide was used, which was applied to the General Manager of the company Bucranio S.A.C. Given this, the study concludes that the company has to reinforce and empower the collaborator, since the quality of the service they are providing is of an average level.

Keywords: Empowerment, strategies, private surveillance, quality of service, Safety

I.INTRODUCCIÓN

En la actualidad, la mayoría de organizaciones ha venido desarrollándose con un enfoque tradicional, manteniendo una vieja estructura piramidal, lo que ha permitido la falta de motivación para el desarrollo de sus capacidades del personal administrativo y operativo, y sin una plena identificación y compromiso en sus distintos niveles, donde se ha perdido la actitud de la confianza en la empresa.

En este sentido, en el pasar del tiempo se ha visualizado una herramienta llamada Empowerment, que según, la Revista Management Magazín, (2017), explican que éste sostiene una delegación o traslación real de poder “hacia el recurso humano” inclinándose en un modelo enfocado en la facultad de los individuos, de tal manera que se incremente la calidad y productividad.

En este contexto, es necesario para el éxito de las empresas, ya que, este es medido en cuanto a la satisfacción del cliente, mejorando la situación económica y progreso de sus colaboradores; así mismo es muy importante para una buena gestión de la calidad, y gestión integral de una empresa, porque surgen de elementos para consolidar los distintos procesos que realizan las empresas para un adecuado desarrollo.

Por otro lado, Moya (2019), indica que, la calidad del servicio, es un aspecto de mayor relevancia para garantizar la duración de las organizaciones en el mercado.

Sin embargo, hoy en día, hallamos un elevado número de clientes disconformes, que según, Pincay y Parra (2020), refieren que es, debido a los servicios que se les entrega. En efecto, existen una variedad de formas de indagar sobre la calidad en el servicio, incluso realizando las siguientes interrogantes: ¿Qué tan confiables son nuestros servicios para nuestros clientes? ¿Disponemos de respuestas rápidas solicitados por nuestros clientes? ¿Conocemos el perfil de nuestros clientes? Así mismo, lo que tiene mayor relevancia, es poder calcular los niveles de satisfacción, para así poder conseguir información que asistan a

la organización a tomar decisiones conducidas a la mejora de la calidad de servicio y de esta manera conseguir un elemento que cree una ventaja competitiva.

En muchos países de Latinoamérica, como señala la Revista Quántica (2017), han optado por implementar esta corriente filosófica del Empowerment, tanto en empresas de productos manufactureros y de servicios, y de todo tamaño, lográndose servicios de calidad eficientes.

En este sentido, el Perú no es ajeno a esta corriente filosófica, cuyas empresas de gran tamaño están aplicando esta estrategia de gestión, sin embargo, la mayor parte de las empresas medianas y pequeñas no optan por esta técnica, reflejándose deficiencia con resultados precarios y de baja calidad. (Flores, 2017).

Por otro lado, la calidad del servicio a nivel internacional se ve reflejado mayormente en los países desarrollados, donde se ha logrado superar las expectativas de los consumidores, y las organizaciones lo ven y utilizan como una herramienta de diferenciación ante sus competidores; sin embargo, es caso contrario en los países subdesarrollados, donde aún prevalecen las estructuras organizacionales tradicionales, y la confianza para considerar a sus trabajadores como verdaderos talentos humanos, trayendo consigo una barrera que origina servicios de baja calidad que al pasar del tiempo se ven plasmados en un quiebre total de la empresa. (Margarone, 2014, p.4)

Asimismo, según los estudios realizados en los mercados a nivel Mundial, publicados en la Revista Finances (2019), indican que un 70% de las personas, que compran productos o adquieren un servicio, se basan en como la marca o empresa los está tratando.

Por otro lado, en un estudio realizado por U.S. News and World Report (2019) clasificó a los países que brindan una buena calidad de servicio, entre ellos Suiza, Alemania y Japón, debido a que accionan con una cultura empresarial transparente y mano de obra altamente educada.

En nuestro país ésta problemática de la calidad del servicio, según la Revista Gaceta Científica (2020), indican que, se expresa mayormente por la deficiencia

en el desempeño laboral, que implica varios factores entre ellos la falta de toma de decisiones inmediatas para resolver un problema, ya que se tiene que dar autorización por el alto nivel, así mismo, otro factor es que muchos empresarios optan por designar puestos a personas de confianza (amistades o familiares) y no por calificación profesional.

En un estudio realizado en nuestro país, por Global Research Marketing (GRM), en el 2019, consideraron que la calidad del servicio incide en un 60% en que los clientes consuman un producto y/o servicio, por lo que es primordial que las organizaciones se direccionen en brindar un buen servicio donde los más valorado es el producto, amabilidad y rapidez, y es que, es incuestionable la influencia que existe entre la decisión de compra del cliente y la calidad del servicio.

En tanto, según un estudio realizado por el diario Gestión (2018) señala que, en el Perú, el 67% de la población está dispuesta a no regresar a consumir o adquirir un servicio, si es que obtiene una mala experiencia en el servicio que se le brindó, por lo que se concluye que la calidad del servicio es de gran relevancia para que una empresa sobresalga en su rubro.

En efecto, la empresa Bucranio S.A.C., dedicada al sector de Seguridad y Vigilancia Privada, cuenta con una oficina principal en la ciudad de Cajamarca y filiales en las ciudades de Trujillo, Chiclayo y Olmos, operando ésta última filial, desde el año 2015, la cual es objeto de nuestra problemática, en donde se aprecia la falta de empoderamiento, bajo las características siguientes: delegación de poderes y autoridad a los subordinados, generando un trabajo de insatisfacción, en donde no se puede maximizar las capacidades, destrezas y habilidades del personal administrativo y operativo de la filial. En este sentido la empresa, presenta en la actualidad series deficiencias en cuanto a la dación del servicio de Seguridad y Vigilancia; en sus comienzos la empresa suscribió contratos para la prestación de servicios a 11 empresas, que con el tiempo se han venido disolviendo los contratos, mermando su accionar, quedando a la actualidad la participación de control y seguridad en 6 empresas, esto debido a la inacción de la Empresa Bucranio, cuya percepción de los clientes es la impuntualidad de los Agentes de Seguridad, la mala presentación de sus

vestimentas, utilización de un léxico vulgar en sus tratos, y quejas por haber sido sorprendidos dormitando en horas de trabajo. Todo este malestar de las empresas clientes, se debe a la falta de disponibilidad de vehículos para el traslado del personal a sus puestos de trabajo, ya que geográficamente se encuentran distantes del uno al otro; la mala planificación de entrega de uniformes y zapatos, de acuerdo a su vida útil; la falta de cursos de capacitación apropiados para el buen comportamiento y trato del personal de vigilancia; la falta de incentivos y bajo salario para captar personal que reúna los requisitos, improvisando la contratación de cualquier persona en busca de trabajo y reconocimientos con pagos irrisorios al personal que labora más allá de las 12 horas de trabajo.

Toda esta problemática existente, se expresa en una insatisfacción de los clientes, debido a las deficiencias internas, que se reflejan en el frente externo, en tanto la competencia en el mercado de Seguridad y Vigilancia en la ciudad de Olmos, sigue en ascenso con la aparición de nuevas empresas; en tal sentido es de suma importancia su estudio, ya que nos ayuda a identificar los puntos claves para continuar en la preferencia de los clientes, y además que es la imagen que se impregna en los consumidores creando una opinión sea positiva o negativa.

En la investigación se propuso la herramienta Empowerment, con el fin de lograr una gestión empoderada, cuyos autores son los recursos humanos disponibles de la filial. Ante ello se formuló la siguiente interrogante de investigación: ¿En qué medida el Empowerment mejorará la Calidad del Servicio en la Empresa de Seguridad y Vigilancia Bucranio S.A.C., Olmos 2020?

Para dar justificación a la presente investigación, nos enfocamos en el aspecto teórico para aportar ideas en el entendimiento y aplicación del Empowerment, el cual se fundamenta en la teoría formulada por Chiavenato, siguiendo sus lineamientos; y por otro lado en la variable de la Calidad del Servicio, para brindar conocimientos expresados por Parasuraman, Zeithaml & Berry, quienes expresaron las percepciones de calidad, en el modelo SERVQUAL, el cual mide la Calidad de Servicio.

En su justificación práctica, este proyecto nos permitió visionar de manera diferente y moderna en relación a la práctica tradicional de la empresa, permitiendo una prestación de servicio de calidad.

Así mismo en el aspecto metodológico se realizó una búsqueda en los diferentes ámbitos internacionales, nacionales y locales, resaltando investigaciones de autores resaltantes; así mismo para la obtención de resultados, se empleó herramientas, técnicas e instrumentos como cuestionarios y encuestas para recopilar información para el estudio de dicho tema.

Debido a esto, se formuló aquellos objetivos de estudio, teniendo como objetivo general: Proponer el Empowerment para mejorar la calidad del servicio en la Empresa de Seguridad y Vigilancia Privada Bucranio SAC, Olmos 2020, y los siguientes objetivos específicos: a) Analizar los elementos del Empowerment en la Empresa de Seguridad y Vigilancia Privada Bucranio SAC, Olmos 2020, b) Diagnosticar la calidad del servicio en la Empresa de Seguridad y Vigilancia Privada Bucranio SAC., Olmos 2020; c) Diseñar el proceso del Empowerment para mejorar la calidad del servicio en la Empresa de Seguridad y Vigilancia Bucranio SAC, Olmos 2020 ; d) Validar la propuesta de Empowerment para mejorar la calidad del servicio en la Empresa de Seguridad y Vigilancia Privada Bucranio SAC, Olmos 2020.

Teniendo en cuenta lo obtenido en los trabajos previos, se propuso la hipótesis siguiente:

El Empowerment mejorará la calidad del servicio en la Empresa de Seguridad y Vigilancia Privada Bucranio S.A.C., Olmos 2020.

II.MARCO TEORICO

Ilse, M; Vanderlei, S y Bernd, D. (2020), en su estudio titulado consequences of a control and Empowerment tuvo como objetivo inspeccionar los resultados de una apreciación habilitadora de un sistema de control de una gerencia, acerca de un Empowerment y una fortaleza organizacional. Dicho estudio tuvo como muestra a 161 personas, los cuales fueron los encargados de gerencia de las organizaciones, las cuales pasaron un proceso de adaptación de otras organizaciones, cuyo método desarrollado fue mediante una hipótesis de este

estudio. Los resultados de estas muestras están adaptados al Empowerment para optar por un sistema de fortaleza organizacional que afectan la motivación de los encargados de gerencia, en lo que respecta a su clima laboral, los cuales apoyan a que las empresas puedan enfrentar el infortunio. Para ello se concluye que al optar por este sistema favorece y ayuda a que las empresas afronten de manera más útil el desorden a las que están muy expuestas.

Mamani (2019), cuya investigación tuvo como objetivo primordial estudiar el Empowerment, así como también la buena calidad de servicio de los trabajadores de la subdirectiva de custodia ciudadana del departamento de Puno. Su diseño de investigación el cual utilizaron fue cuantitativo y descriptivo, además utilizaron un procedimiento experimental-transeccional. Dicho estudio realizó 2 encuestas para lograr calcular y poder encontrar buenos resultados a su investigación, la primera encuesta fue aplicada a 75 trabajadores de la misma subdirectiva para poder determinar el Empowerment y la segunda fue aplicada a las 35 personas las cuales no formaban parte de la subdirectiva, mediante la encuesta se pretendía calificar la calidad del servicio. Dichos resultados estadísticos muestran en un 22% que se desarrolla la herramienta Empowerment y un 34% a la calidad del servicio, el cual los ubica en un valor de medida bajo. En conclusión, los hallazgos de esta investigación nos confirman que la subdirectiva de custodia ciudadana, no acrecentó de modo capaz esta herramienta gerencial para de esta forma lograr facilitar una mejora al Empowerment, además en cuanto a la calidad de servicio se debe reconocer la utilidad del método de Servperf.

Castellano, Peña & Suárez (2019), en su estudio titulado Quality of service in maternal and pediatric centers of the state, cuyo objetivo fue valorar la calidad de servicio en dicha organización, para ello se utilizó un instrumento que media la percepción de 249 pacientes, esta encuesta estuvo basada en el modelo Servperf, el coeficiente obtenido mediante Cronbach dio un valor de 0,814 el cual es altamente confiable al instrumento. Su investigación fue de tipo aplicada-descriptiva. Finalmente. los hallazgos de esta investigación dan como resultado que no existe calidad en el servicio en este centro materno, ya que se encontró ausencia del aspecto estudiado.

Castro & Núñez (2017) en su estudio tuvo como objetivo, deducir cómo el Empowerment incrementara el rendimiento laboral de los colaboradores del Área de Recursos Humanos de la organización Agro Pucalá. Dicho estudio aplicó la metodología descriptiva, explicativa y propositiva, bajo un enfoque cuantitativo y la población estuvo formada por los colaboradores de Recursos Humanos, siendo estas 51 personas y se tomó como muestra general. Se valoró si la herramienta Empowerment incrementara el mejoramiento en el rendimiento laboral para así poder analizar la mejora de la organización. Finalmente, los hallazgos de esta investigación concluyen que la herramienta de Empowerment si mejorará el rendimiento laboral del trabajador del área de recursos humanos de la empresa Pucalá, para ello el área debe adaptarse al cambio y poder realizar cambios radicales y profundos, en donde se incluya un estudio de planeación y delegación de las funciones de los trabajadores cada uno en sus respectivos puestos de trabajo.

Alarcón, J. (2017), cuyo estudio tuvo por objetivo implementar un modelo de mejora para procesos y su impacto en la calidad de servicio que reciben sus clientes en la empresa ServiBrake en la ciudad de Ecuador, con el que pretenden determinar la relación que existe entre la compañía y el cliente de acuerdo a los servicios concedidos. Dicha investigación utilizó un estudio de tipo descriptiva, propositiva y explicativa, cuyo diseño fue no experimental, ya que se observa y se narra el comportamiento a través de los test. Se utilizó una muestra de 260 personas, las cuales fueron clientes de la empresa ServiBrake. Finalmente, los hallazgos de esta investigación concluyen que existe diferencia entre los dos test que se realizaron antes y después, el cual fue con un nivel de 0.00 el cual es menor a 0.05, para ello se da como conclusión que al optar por el modelo de mejora contribuye de manera positiva en los distintos niveles de Calidad de Servicio que reciben los clientes de la empresa de la ciudad de Ecuador.

Amaro, (2017) en su estudio, su objetivo principal fue establecer si la herramienta del Empowerment afecta en la calidad de servicio del segmento del Banco de Crédito, cuya muestra fue de 126 trabajadores del segmento del Banco de crédito de Lima. Tuvo un diseño aplicativo, además el estudio empleado fueron instrumentos como la encuesta y un cuestionario. Para un mayor análisis de los

datos, optaron por utilizar el programa, donde se aplicó una estadística descriptiva mediante tablas, gráficos y la estadística inferencial por medio de la prueba de Pearson con el fin de contrastar las hipótesis. Finalmente, los resultados de este estudio concluyeron que el Empowerment influye en la calidad del servicio del segmento del Banco de crédito de Lima.

Pedraza, A; Bernal, I. y Lavín, J. (2016), dicha investigación tuvo por objetivo unificar la calidad que poseen en la prestación de servicios saludables y estimar la impresión que reciben los ciudadanos con respecto a la calidad de servicio por parte de la clínica. Dicha investigación utiliza un diseño analítico y descriptivo, este mismo está apoyado en las herramientas cuantitativas. Se emplearon métodos estadísticos para poder medir los resultados que se van a obtener, para ello se dieron encuestas, las cuales se le aplicó a 150 personas que fueron mayores de edad, en dicha encuesta se quiso medir la calidad de atención para con los pacientes, la limpieza de dicha clínica, la espera que hacen en sala y la seguridad que se les brinda a los pacientes. Finalmente, los hallazgos de esta investigación confirman que la buena calidad del servicio en la clínica es netamente evaluada de acuerdo con la aprehensión de los pacientes en un buen nivel y que el área que si necesita de una buena consideración es la espera que mayormente demoran en atender a los pacientes en la clínica, ya que un 50% estuvo de acuerdo que es mala la atención.

Serrano (2016), en su investigación, su objetivo primordial fue establecer que los factores de motivación influían en el desempeño de los colaboradores de Contrato Administrativo de Servicio de la Municipalidad de Carabayllo. En este estudio, se empleó el instrumento del cuestionario, la confiabilidad de test de factores motivacionales y la confiabilidad de un test. La muestra de esta investigación estuvo constituida por 104 colaboradores CAS, que pertenecían a las áreas de gerencias de parques y de la limpieza de dicha municipalidad. Finalmente se concluyó que los factores motivacionales si influían considerablemente en el desempeño de los colaboradores; es por ello que se afirmó que los resultados reflejaban que los colaboradores tienen necesidades económicas y por ello no se demostraban motivados para cumplir con lo estipulado en la misión y visión del organismo. En este sentido, es de suma

importancia fomentar con todos los colaboradores de la institución el uso de estrategias que los motiven a aumentar la productividad.

Layza, J. (2015), en su investigación titulada *Empowerment and its effect on the quality of the service of the Mortgage credits of the Bank of the Nation*, cuyo propósito fue determinar el efecto que tiene en su área de créditos el Empowerment con la calidad de servicio en el banco de la nación. Dicha investigación utiliza un estudio propositivo y aplicativo, las herramientas estadísticas que utilizaron fueron la encuesta, la cual se aplicó a la totalidad (4) de los trabajadores del Banco de la ciudad de Trujillo y un análisis documental de la mano con los instrumentos de fichas bibliográficas, además de una guía que se les realizó a los trabajadores del banco. Finalmente, los hallazgos de la investigación concluyen que la herramienta de Empowerment sí afecta significativamente en la calidad de servicio al área de créditos, lo que se determinó que los beneficios que genera eran la credibilidad y la satisfacción tanto para los trabajadores, como para los clientes y ayuda a la toma de decisiones del área del Banco de la Nación.

Márquez (2015) en su investigación se refirió al empoderamiento como una estrategia gerencial, para formar grupos de alto nivel en el desempeño laboral de las instituciones del estado de la ciudad de Maracaibo-Venezuela, tuvo un diseño propositivo, aplicativo, en la cual la población fue conformada por 98 individuos que incluía a los directivos y docentes, y con una muestra de la población obtenida, y se concluyó que los miembros de la institución tienen inconvenientes para demostrar interés, en lo que respecta a la calidad educativa, así mismo los directivos de las instituciones trabajan de forma funcional y transaccional, con un sistema jerárquico piramidal.

Desde la posición de Yucra (2017), quien hace referencia a Edward Lawler y Kenneth Blanchard, los cuales son reconocidos por ser los pioneros en el desarrollo de la herramienta Empowerment como teoría, que se basa en facultar a los colaboradores, para que aporten ideas y den iniciativas de trabajo con responsabilidad y empeño, hacia los intereses de la organización. Así mismo, la facilitación les permite ejecutar al colaborador un rol significativo en todas las actividades que se les designa, mejorando su autonomía y contribuyendo con

sus capacidades, habilidades y destrezas, esforzándose y logrando el éxito organizacional.

Según Cálix; Martínez; Vigier & Núñez, (2016), indican que la teoría del Empowerment surge como algo adicional de las operacionalizaciones de cambio organizacional, como lo son el just in time, la reingeniería, el total quality, y otros, fue promovida por los expertos en la materia Blanchard Kenneth & Hersey Paul (1988). En tal sentido, se tomó el Empowerment, como herramienta de gestión, utilizado por las organizaciones para la administración y aporte de habilidades, responsabilidades, y autoridad, en la cual los colaboradores no solo tengan la oportunidad, sino el compromiso para ofrecer lo mejor de sí, bajo un verdadero liderazgo, llevado a cabo por un gerente que oriente y los haga participar en la toma de decisiones, en un ambiente laboral que les permita contribuir al éxito empresarial, para aprender, crecer y desarrollarse.

Cruz (2015), cita a Chiavenato (2009), haciendo referencia a su posición teórica, expresando que, el Empowerment, es la facultad de tomar decisiones o delegar autoridad, lo cual proviene de la idea de otorgar poder a las personas, para el desarrollo de informaciones en la organización y la libertad que éstos requieran al momento de tomar decisiones. Por lo tanto, dicho autor se basó en cuatro dimensiones.

Liderazgo: desde el punto de vista empresarial, está direccionado hacia los colaboradores en poder definir, los objetivos y metas en forma adecuada, permitiendo ampliar el panorama para que tomen las decisiones adecuadas de cada una de sus áreas, llevando así una evaluación del desempeño de forma renovadora, impulsando y aprovechando a los trabajadores para que desarrollen sus habilidades y plasmen sus conocimientos, para apoyarse entre ellos en todo momento (el trabajo en equipo), con una adecuada comunicación asertiva.

Delegación de Poder: hace referencia a la delegación de autoridad y otorgamiento de responsabilidades en toda la organización (áreas de la empresa) sean operativas o administrativas; así mismo consiste en brindarles mayor confianza a los integrantes de la organización.

Motivación: se reconoce a los trabajadores por el buen desempeño en sus

funciones, y se le incentiva a la participación con el fin de que logre sus metas y objetivos propuestos trabajando con compromiso no solo individual sino grupal, recompensándoles el esfuerzo realizado.

Desarrollo: nos hace referencia a que la empresa debe brindar los bienes necesarios para llevar a cabo las capacitaciones de retroalimentación en las que se desarrollará el personal con la información, conocimientos y técnicas para llevarlas a cabo; para poder llevar a cabo el cambio constructivo de la organización.

Narváez (2015), cita a Frederick Taylor (1911), haciendo referencia teóricamente, al “trabajador” como la persona que cumple con las actividades que fue preparado y posteriormente contratado, lo cual se plasma en una labor operativa y que es controlada en tiempos y en resultados óptimos que contribuyen a la empresa en generación de excedentes desde una perspectiva económica. En tal sentido, Taylor al ver a los trabajadores como personas, toma en cuenta sus necesidades de trabajar en equipo para el lograr resultados efectivos, por lo tanto comienza el empoderamiento del colaborador en cuanto a sus funciones, porque se les garantiza una serie de herramientas, capacitaciones y los recursos esenciales para realizar y desarrollar de mejor manera sus funciones, cabe resaltar que en este tiempo se delegaban las funciones operativas, ya que lo englobaba a las funciones seguimiento, control, supervisión era exclusivamente para los altos cargos.

Irene, Gloria, Molina, & Santiago (2015), se refieren a la calidad como un conjunto o grupo de características y aspectos de un bien que tengan conexión con su capacidad para poder satisfacer necesidades manifestadas que son aquellos requerimientos que no han sido atendidas por ninguna organización, pero que son demandas por los clientes en el mercado del cliente; por lo tanto, a este se le considera como una ventaja que la compañía elige para lograr satisfacer a sus clientes claves.

(Martín, 2016) señala que, la calidad en el servicio es una métrica dentro las empresas, que está en busca de dos aspectos muy importantes, la competitividad y diferenciación en el mercado; siendo el principal objetivo

identificar las cualidades de calidad del servicio y estimar la relación existente entre la calidad que se percibe y la satisfacción del cliente; por lo que se deduce la lealtad hacia la marca y se refleja en un aumento de las utilidades de la empresa.

(Sánchez y Sánchez, 2016) indican que, la calidad del servicio tiene un impacto en la satisfacción del cliente, la fidelización, lealtad, y la intención de comprar; por lo que se deduce en un factor de decisión importante para construir las relaciones a futuro con los clientes. El consumo final debe ser considerado como una satisfacción del cliente, de acuerdo la calidad del servicio, donde se expresa la relación que habido entre las expectativas y las experiencias que tuvo ante el servicio adquirido. Así mismo, los autores antes señalados, indican que la satisfacción del cliente se centra en las características que tenga el bien o servicio y de la percepción que éste tenga sobre la calidad. El cliente hace una valorización respecto a la relación de sus necesidades y expectativas, si es que se cumplen, obtendrán satisfacción, si es lo contrario tomará una línea de insatisfacción.

Vía Puente (2017) señala que, la teoría de la calidad de servicio se plantea como la desemejanza del servicio pronosticado y al final el servicio percibido, donde se observan problemas por los vacíos dentro de una atención, por lo cual la percepción vendría a ser la medida que más se ajusta al análisis, con lo que se concluye que las percepciones son creencias que tienen los clientes del servicio recibido.

Matsumoto (2014), cita a Parasuraman, Zeithaml & Berry(1993), explicando su posición teórica, respecto a la escala SERVQUAL, el cual mide la Calidad del Servicio mediante la diferencia que se encuentra entre lo que perciben y experimentan los clientes o consumidores, por lo tanto, si la percepción equivale igual o mayor de lo que el consumidor esperaba de su servicio, se deduce que es de buena calidad, y si el valor de lo que se percibió es menor a lo que experimentó el cliente, se infiere que si existen deficiencias en la calidad del servicio. En tal sentido este método llamado Servqual, fue desarrollado en distintas etapas con entrevistas hechas a directivos o funcionarios que brindaban

servicios de distintos rubros en E.E.U.U, y así mismo a los clientes. Después de muchos estudios estadísticos, este método se sintetizó en dimensiones, los cuales nos posibilitan saber cuál es la satisfacción del cliente desde el punto de vista de sus expectativas y percepción.

Capacidad de respuesta: está involucrada con la rapidez o velocidad que se le da respuesta o atención a los clientes ya que estos son exigentes al solicitar un servicio.

Percepción: es la impresión e imagen que se lleva el cliente al experimentar el servicio brindado.

Seguridad: es lograr que, los consumidores o clientes, perciban que el servicio que se les ha ofrecido no traerá algún riesgo por lo que deben contar con los protocolos e implementos necesarios para brindar dicho servicio, y por ende no tengan dudas al momento de adquirirlo.

Empatía: es visualizada desde el punto de vista de las atenciones personalizadas que se le brinda al cliente, de forma amable y cordial, constatándose al momento que se logra comprender y satisfacer el pedido del cliente.

Servicio esperado: esta dimensión está enfocada a la calidad de los resultados como consecuencia del servicio, en cuanto a la puntualidad que se requirió el servicio, el trato que se les dio a los clientes, para ello contando con un personal calificado que cumpla con todas las expectativas requeridas.

En el cual, el grupo 1, incluye solo una de las cinco brechas, lo que vendría a ser las diferencias generadas entre la perspectiva que tiene el cliente sobre los servicios, respecto a las experiencias que ha tenido y de la información recogida, y así mismo, la percepción que el servicio genera cuando este se recibe, se ha comprado y también experimentado, por lo que esta brecha es conocida también como la del cliente. Por otro lado, existe un segundo grupo, conformado por cuatro brechas tienen el orden siguiente:

Brecha 1: no se sabe lo que el cliente espera.

Brecha 2: no seleccionar diseño, ni estándares del servicio adecuado.

Brecha 3: no entregar el servicio con los estándares definidos por la empresa.

Brecha 4: no igualar el desempeño del servicio con las promesas hechas previamente.

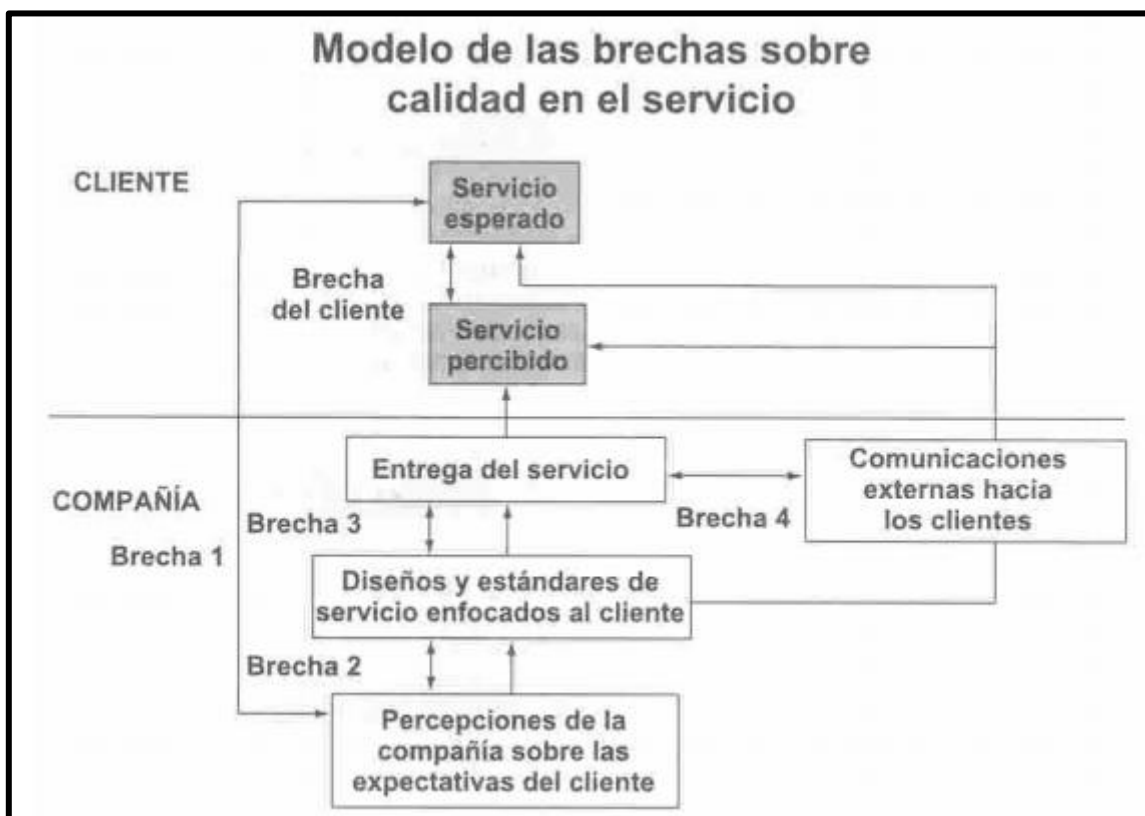


Figura 1. Modelo de las brechas sobre calidad en el servicio

Mayo (2015), cita a Camisón, Cruz & González (2006), en referencia a una posición teórica que considera a la calidad del servicio, está situada por la impresión que se tiene, en cuanto a la calidad esperada y lo captado por el cliente, ya que ésta mide el grado de satisfacción que pueden alcanzar los consumidores de los productos adquiridos, para ello hay una norma ISO 9000:2000, la cual manifiesta y hace énfasis a la calidad desde la percepción del cliente, sobre el nivel en el que se ha podido satisfacer sus necesidades.

III. METODOLOGÍA

Baena, G. (2017) nos indica que, la metodología es el estudio o reflexión acerca de un método, que se basa en la indagación, la cual proviene de una posición teórica y procede a una selección de técnicas precisas.

3.1. Tipo y diseño de investigación

Nuestra investigación tuvo un enfoque mixto. (Hernández, R. 2017), indica que, éste nos permite recolectar y analizar, debido a que el estudio corresponde a un análisis cualitativo de procesos, donde se incluyeron análisis mediante la estadística descriptiva, el cual nos permitió visualizar el resultado de la guía de entrevista; y cuantitativo en el análisis estadístico de las encuestas; para lograr establecer patrones de comportamiento y probar teorías. En tal sentido nuestro análisis correspondió a los procesos y experiencias que tuvieron los colaboradores sobre las tareas que realizaban en la empresa, y los clientes sobre el servicio que se les brindaba, mediante la estadística descriptiva, donde se nos permitió visualizar el resultado de la encuesta, para tomar decisiones de implantar la herramienta Empowerment para mejorar la calidad del servicio.

Así mismo, fue de tipo Aplicada, ya que dimos solución práctica al problema que hemos encontrado en la E.E. Bucranio, y de acuerdo con el fin que se persiguió en este estudio también fue Aplicada, porque utilizamos conocimientos anteriores.

En cuanto al período en que se captó la información fue prospectiva, según (Astirraga, 2016) señala que, se recogen y utilizan para fines específicos de una investigación; y en nuestro estudio la información investigada se recogió con la finalidad de plantear una propuesta de solución ante el problema que se suscitaba en la organización.

Respecto a la comparación de las poblaciones, fue Comparativa, (Cohen y Gómez, 2019), indican que esto se da cuando en una investigación existen dos poblaciones; lo cual, en nuestro caso de estudio fueron los clientes y los colaboradores, por lo que con ellos pudimos contrastar nuestra hipótesis.

De acuerdo a nuestro diseño de investigación, éste fue no experimental. (Hernández y Fernández, 2018), indican que se da, cuando no se realizan experimentos para determinar el resultado de las variables, ya que se obtienen los datos con herramientas de medición, con el objetivo de hacer un análisis a través de la observación para determinar los procesos, áreas, y los puntos específicos que se plantea mejorar. Así mismo, fue de tipo de corte transversal, que según (Hernández y Fernández, 2018), estas investigaciones recopilan

datos en un determinado tiempo con el objetivo de describir las variables y analizar su incidencia en un momento dado. En tal sentido, nosotras medimos, una sola vez las variables del Empowerment y Calidad del Servicio, con las cuales se aperturó el inicio de estudio en la empresa Bucranio y de forma inmediata.

Alcance Descriptivo- explicativo, según, (Hernández y Fernández, 2018), en este se describen los procesos que se realizaron y los métodos que se emplearon. Respecto a nuestro estudio, fue de tipo descriptivo, porque se describió la problemática y la propuesta a emplear en la organización para que se permita la entrega de servicios de calidad al cliente, aplicando la herramienta Empowerment para alinear a la organización.

3.2. Variables y Operacionalización

Variable independiente: Empowerment.

Definición Conceptual:

(Pérez, 2017) señala que, el Empowerment consiste en incrementar las tareas y funciones de los subordinados de acuerdo con la jerarquía de la empresa, dotándolos de autoridad para tomar decisiones y, así mismo asuman la responsabilidad de sus consecuencias. En tanto la gerencia faculta a sus subordinados para que tomen responsabilidades, que normalmente le corresponden a él.

Definición operacional: Consiste en permitir que los directivos otorguen a los colaboradores tomar decisiones y delegarles autoridad, mediante el liderazgo y motivación del de estos, para que tengan la libertad de poder de decisión.

Dimensiones:

Liderazgo, Delegación de Poder, Motivación y Desarrollo.

Indicadores:

La toma de decisiones, el trabajo en equipo, habilidades y conocimientos, comunicación asertiva, confianza, compromiso grupal, reconocimientos laborales, incentivos remunerativos y capacitaciones de retroalimentación

Variable dependiente: Calidad del Servicio.

Definición Conceptual: La calidad en el servicio es una métrica dentro las empresas que buscan dos aspectos muy importantes, la competitividad y diferenciación en el mercado; y su objetivo principal es identificar las cualidades de calidad del servicio y evaluar la relación existente entre la satisfacción del cliente y la calidad percibida. (Martín, 2016).

Definición Operacional: Se pretende dar a conocer el grado en que las empresas que prestan el servicio consideran que la calidad del servicio percibido es el mejor, empleando la capacidad de respuesta y considerando también la seguridad y la empatía con la que son atendidos brindándoles el servicio que esperan obtener.

Dimensiones:

Capacidad de respuesta, Percepción, Seguridad, Empatía y Servicio esperado.

Indicadores:

Rapidez del servicio, imagen personal, experiencias, protocolos de bioseguridad, implementos, licencias (SUCAMEC), amabilidad, cordialidad, puntualidad, trato y personal calificado.

Escala de Medición: Optamos por medir las actitudes, mediante la escala de Likert, la cual Hernández y Mendoza (2018) señalan que, es una variante de la escala nominal, la cual consiste en establecer un grupo de ítems presentados, ya sea en forma de afirmaciones y/o juicios, mediante los cuales se solicita la reacción o respuestas de los participantes, para medirlas en tres, cinco o siete categorías. En nuestra investigación hemos optado por realizarlo, ya que midió la satisfacción del colaborador en la empresa y la satisfacción del cliente, mediante cinco opciones de respuesta, las cuales indicaron cuánto se está de acuerdo con la frase correspondiente; cabe resaltar que, si algunos sujetos marcaron dos o más opciones, éstos se tomaron como datos inválidos.

3.3. Población, muestra y muestreo

La población abarcó un conjunto de individuos a los cuales se les realizó una investigación. En nuestra investigación realizada encontramos a 2 poblaciones, de las cuales son 52 los que forman parte interna de la empresa, estos fueron el personal total que labora, y la segunda población existente fueron 6 clientes de

la empresa. (Castillo, 2018, p.13)

(Castillo, 2018) indica que, la muestra es una parte de la población o también llamada universo del cual es el objeto de la investigación a realizar. La muestra es considerada también una porción peculiar de la población. En este caso nuestra muestra de la investigación fue de 52 personas, las cuales formaban la parte interna de la empresa (trabajadores) y 6 que formaban parte de los clientes, por lo que hemos tomado a todo el número de clientes que trabajan con el servicio de Bucranio Sac.

Hernández, R. (2017) nos señala que la unidad de análisis es la entidad más representativa, y es el objeto de medición, es decir, de principal interés en la investigación. Respecto a nuestra investigación, fue el personal de oficina (administrativo) que estuvo conformado por 10 individuos, servicio (agentes de seguridad) los cuales son 42 individuos, y los 6 clientes de la empresa Bucranio SAC.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas

Baena, G. (2017) indica que, una encuesta es una técnica que permiten a los investigadores recopilar datos importantes para una investigación de tipo descriptiva.

Nuestras encuestas fueron aplicadas a los colaboradores y clientes de la E.E. Bucranio SAC, con la finalidad de conocer aspectos relacionados a la forma de trabajo en cuanto a la toma de decisiones en la organización y la calidad del servicio.

Sampieri, R. y Mendoza, C (2018) señala que, la entrevista consta de una persona calificada que aplique el cuestionario al o los individuos, donde el primero realiza las preguntas a cada persona y anota sus respuestas.

En nuestro estudio, esta técnica se le aplicó al Gerente General de la E.E. Bucranio SAC, con la finalidad de conocer los aspectos de su relación con los colaboradores de la filial Olmos.

Instrumentos

Baena, G. (2017), explica que un cuestionario es un documento conformado por un grupo de interrogantes redactadas de una forma coherente y deben estar bien estructuradas, por lo que tiene que estar planificadas, con la finalidad que las respuestas nos brinden información necesaria y confiable.

En nuestra investigación nuestros cuestionarios, fueron dos, uno dirigido a los empleados de la E.E.Bucranio SAC y otro, a sus clientes, los cuales constaron de preguntas basadas en nuestras dimensiones, siendo el caso de la variable independiente Empowerment, diez preguntas, y la variable dependiente Calidad del Servicio fueron once preguntas; de ésta manera se conoció la opinión de los subordinados, de acuerdo a la forma de trabajo, y la opinión de los clientes respecto al servicio que se les brinda.

Ñaupas, Valdivia, Palacios & Romero (2019) explican que, la guía de entrevista es un formato en el cual se encuentran los criterios que se desarrollan en la entrevista, de tal manera que nos permitió identificar aspectos que fueron evaluados y se valoró a los candidatos bajo los ítems, teniendo en cuenta una perspectiva de indagación definida.

La Guía de Entrevista, fue aplicada al Gerente General, Sr. Pedro Nemecio Ávila de la Cruz, enfocado en conocer y analizar la relación que tiene con sus colaboradores, respecto al liderazgo, toma de decisiones y motivación, para poder comprender la problemática y proponer el Empowerment, además en ésta se incluyeron preguntas relacionadas a la calidad de servicio que brinda.

Validez:

Baena, G. (2017), indica que, la validez está referida al grado en que un instrumento mide la variable que se necesita medir. Para validar la eficiencia de los instrumentos utilizados en nuestra investigación, se realizó la recopilación de datos, a través del gerente general, colaboradores y clientes de la E.E.Bucranio SAC, que constaron de los cuestionarios y guía de entrevista de las variables independiente, Empowerment y dependiente, Calidad del Servicio, las cuales han sido elaboradas considerando los objetivos y el marco teórico de esta investigación, a lo cual se dio una validez interna, ya que cada pregunta estuvo de acorde a las dimensiones, y han sido aplicadas correctamente.

Aragón, L. y Silva, A. (2018) consideran que la validez interna es un grado de experimento en donde se hacen las respectivas explicaciones de los resultados.

Domínguez, Medina & Gonzales (2019) señalan que, la validez del constructo alude que el problema que deseamos confrontar este bien formulado, para ello distinguimos los elementos que se seleccionaron para poder conseguir la información necesaria de la población que se investigó.

En tal sentido, la validez del constructo de los instrumentos para las variables Empowerment y Calidad del Servicio, fueron sometidos al juicio de expertos en la materia para corroborar su validez.

Tabla 1. Validación de expertos sobre el cuestionario de la variable Empowerment

N°	Experto	Calificación del instrumento	Especialidad
Experto 1	Campos Contreras, Luis	Muy bueno	Dr. en Administración de Empresas.
Experto 2	García Merino, Luis	Bueno	Dr. en Ciencias Empresariales.
Experto 3	Córdova Cánova Boris	Bueno	Mg. En Psicología Organizacional.

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 2. Validación de expertos sobre el cuestionario de la variable Calidad del Servicio.

N°	Experto	Calificación del instrumento	Especialidad
Experto 1	Campos Contreras, Luis	Muy bueno	Mg. En Administración de Empresas.

Experto 2	García Merino, Luis	Bueno	Dr. en Ciencias Empresariales.
Experto 3	Córdova Cánova Boris	Muy Bueno	Mg. En Psicología Organizacional.

Fuente: Elaboración.

Tabla 3. Validación de expertos sobre la Guía de Entrevista.

N°	Experto	Calificación del instrumento	Especialidad
Experto 1	Campos Contreras, Luis	Muy bueno	Mg. en Administración de Empresas.
Experto 2	García Merino, Luis	Bueno	Dr. en Ciencias Empresariales.
Experto 3	Córdova Cánovas Boris	Muy Bueno	Mg. En Psicología Organizacional.

Fuente: Elaboración propia.

Confiabilidad:

Baena, G. (2017), indica que, la confiabilidad está referida al grado de seguridad con que se puede aceptar los resultados obtenidos mediante el instrumento de medición. Por lo que, la confiabilidad del instrumento de los cuestionarios de las variables se realizó por medio del análisis de Alfa de Cron Bach, con la finalidad de establecer que al aplicar el instrumento a la muestra ésta pueda ser confiable o no; en tal sentido, se conoció la confiabilidad del instrumento a partir de un análisis estadístico, el cual debía indicar ser mayor a 0.70 para lograr un nivel aceptable de confiabilidad.

Tabla 4. Estadísticas de fiabilidad de la variable Empowerment.

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.80	10

Fuente: Elaboración propia.

Por medio de las encuestas realizadas, se obtuvo el resultado de 0.80, el cual nos indicó, que dicho instrumento que se empleó fue confiable.

Tabla 5. Estadísticas de fiabilidad de la variable Calidad del servicio

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.842	11

Fuente: Elaboración propia.

Por medio de las encuestas realizadas, se obtuvo el resultado de 0.842, el cual nos indicó, que dicho instrumento que se empleó fue confiable.

3.5. Procedimientos

Para obtener la información, requerida para el estudio, se solicitó el permiso al Gerente General de la E.E.Bucranio SAC, para poder aplicar las encuestas a sus colaboradores y clientes; en el caso de los colaboradores, se realizó en la misma empresa, y se les entregó el documento a cada uno, y respecto a los clientes, la empresa nos facilitó sus datos, y se obtuvieron sus respuestas mediante visitas a sus representadas y otros, utilizando la tecnología, como las redes sociales entre ellos el WhatsApp y llamadas telefónicas, debido a que, nos encontramos en la coyuntura de la emergencia sanitaria a nivel nacional por el Covid19, la única manera de contactarnos con algunos clientes fue a través de los medios antes mencionados.

Finalmente, los cuestionarios se aplicaron para analizar la información y determinar la validez de los instrumentos utilizados con la finalidad de realizar las respectivas coordinaciones en cuanto a su aplicación a la totalidad de la muestra para analizar los datos obtenidos.

3.6. Método de análisis de datos

Román (2016), afirma que, la recopilación de información en determinadas

ocasiones genera imprecisiones en una investigación por lo que es recomendable hacer la incorporación de la información con una fuente corroboradora.

Nuestro método de análisis para los datos, consistió en utilizar el programa de Excel, en el cual se tabuló la información obtenida en las encuestas, y se le asignó un valor numérico a cada alternativa, con la finalidad de cuantificar la información, procesando los datos recopilados y empleando un análisis descriptivo mediante gráficos y tablas estadísticas.

3.7. Aspectos éticos

Los aspectos éticos en la investigación, según Olivares & Gonzales (2014), considera tres pasos, entre ellos el primero, el conocimiento informado, referido al investigador, en el cual se tuvo conocimiento del desarrollo de la investigación, y se le dio conformidad. En el segundo paso indica, a la confiabilidad, referido a que se preservará con discreción por la ética profesional, tomando los resultados que fueron obtenidos mediante los instrumentos en el desarrollo de la investigación con responsabilidad. Por último, estima a la, observación participante, que se refiere a que el proceso será llevado a cabo con sensatez por ética profesional.

IV. RESULTADOS

4.1. Objetivo Específico (a): Analizar los elementos del Empowerment en la Empresa de Seguridad y Vigilancia Privada Bucranio S.A.C., Olmos 2020.

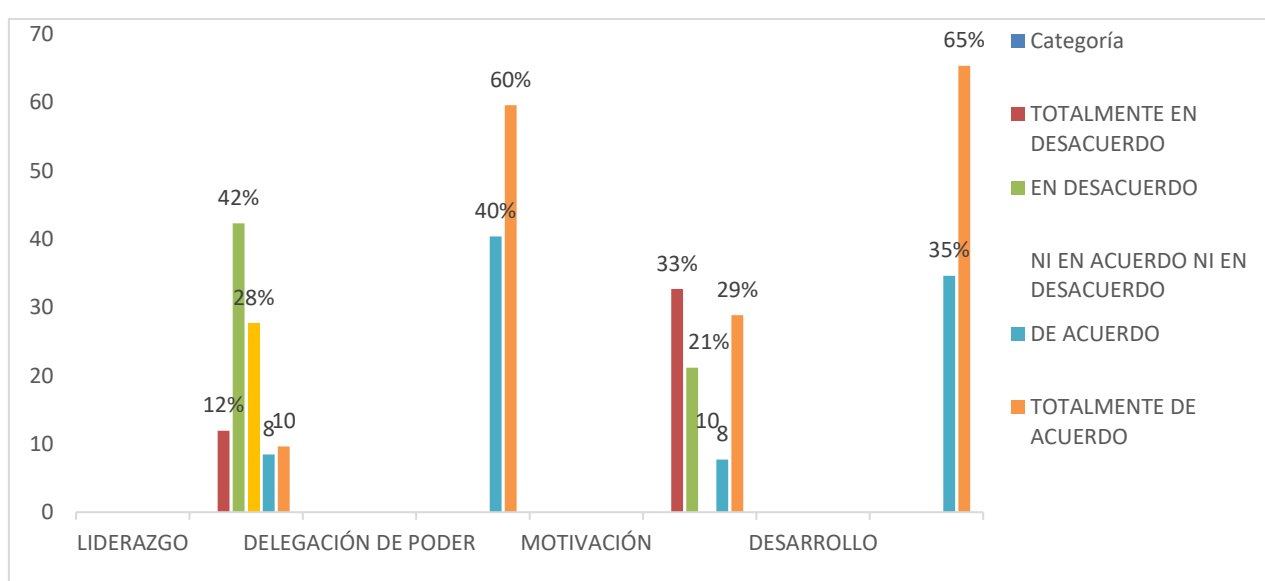
Tabla 6. *Elementos del Empowerment*

ELEMENTOS DEL EMPOWERMENT								
Categoría	LIDERAZGO		DELEGACIÓN DE PODER		MOTIVACIÓN		DESARROLLO	
	N	%	N	%	N	%	N	%
TOTALMENTE EN DESACUERDO	6,2	12	0	0	17	33	0	0
EN DESACUERDO	22	42	0	0	11	21	0	0
NI EN ACUERDO NI EN DESACUERDO	14,4	28	0	0	5	10	0	0
DE ACUERDO	4,4	8	21	40	4	8	18	35
TOTALMENTE DE ACUERDO	5	10	31	60	15	29	34	65
Total	52	100	52	100	52	100	52	100

Fuente: Cuestionario del Empowerment.

Figura 2.

Elementos del Empowerment



Fuente: Tabla 6.

Interpretación: Respecto al objetivo específico (a) Analizar los elementos del Empowerment en la Empresa de Seguridad y Vigilancia Privada Bucranio SAC, Olmos 2020, se puede establecer que los trabajadores consideran que se deben implementar en la empresa, los elementos de delegación de poder con un 60% y desarrollo con un 65%, y que se refuercen los elementos de liderazgo con un 42% y motivación con un 33%, ya que se encuentran disconformes.

4.1.1. Variable Empowerment

Dimensión: Liderazgo

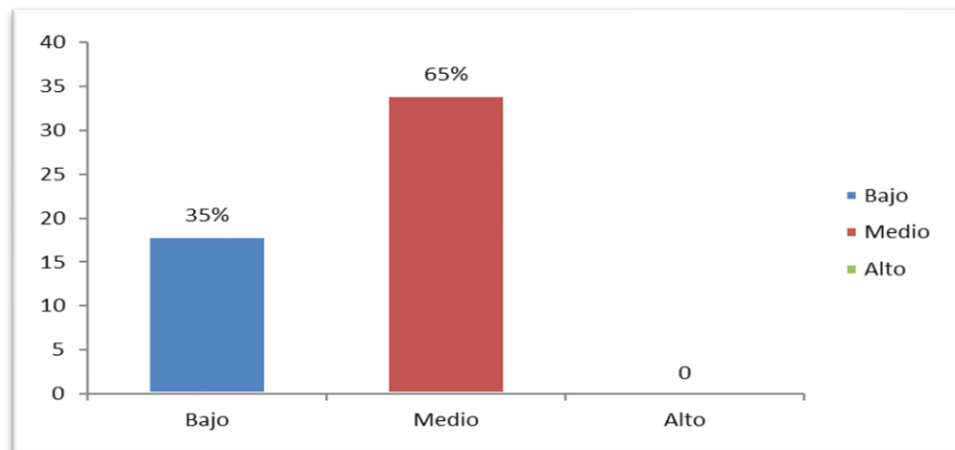
Tabla 7. Dimensión: Liderazgo.

ELEMENTOS DEL EMPOWERMENT					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	18	35	35	35
	MEDIO	34	65	65	100
	ALTO	0	-	-	-
	Total	52	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario del Empowerment

Figura 3.

Dimensión: Liderazgo



Fuente: Tabla 7

Interpretación: Respecto los resultados obtenidos, los colaboradores consideran que el liderazgo en la empresa Bucranio SAC, tiene un nivel medio con el 65% y un nivel bajo con el 35%.

Dimensión: Delegación de Poder

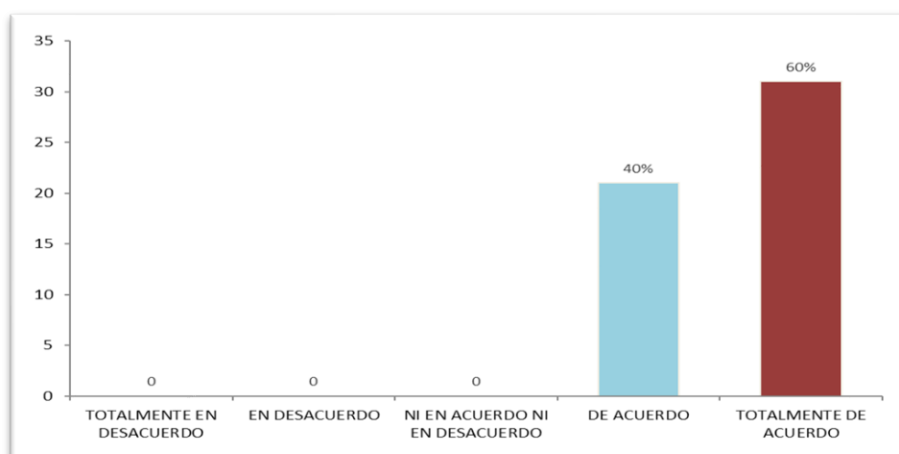
Tabla 8. Dimensión: Delegación de Poder

ELEMENTOS DEL EMPOWERMENT		
Categoría	N	%
TOTALMENTE EN DESACUERDO	0	0
EN DESACUERDO	0	0
NI EN ACUERDO NI EN DESACUERDO	0	0
DE ACUERDO	21	40
TOTALMENTE DE ACUERDO	31	60
Total	52	100

Fuente: Cuestionario del Empowerment

Figura 4.

Dimensión: Delegación de Poder



Fuente: Tabla 8.

Interpretación: Respecto a los resultados obtenidos, los colaboradores están totalmente de acuerdo en un 60% que los directivos de la empresa Bucranio SAC, si deben confiar en sus capacidades y delegarles funciones y el 40% está de acuerdo.

Dimensión: Motivación

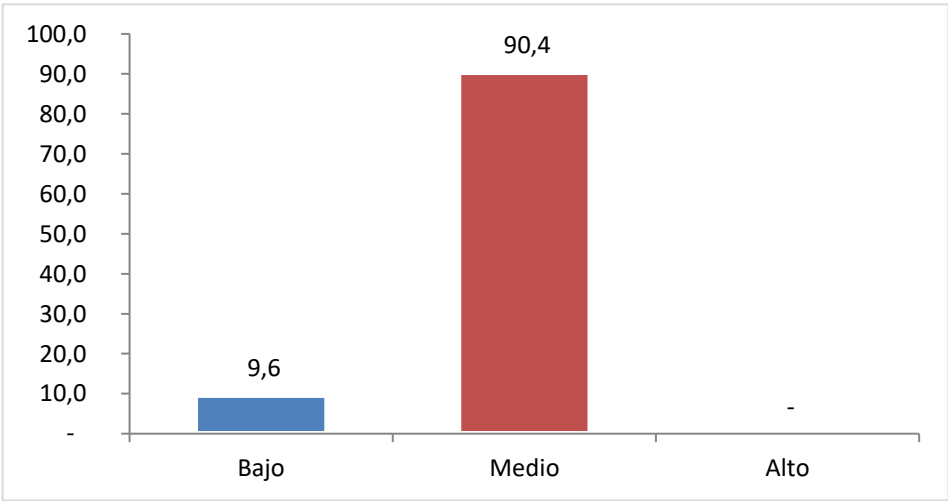
Tabla 9. *Dimensión: Motivación*

ELEMENTOS DEL EMPOWERMENT					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	5	9,6	9,6	9,6
	MEDIO	47	90,4	90,4	100,0
	ALTO	0	-		
Total			100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario del Empowerment

Figura 5.

Dimensión: Motivación



Fuente: Tabla 9.

Interpretación: Respecto a los resultados obtenidos, se considera que la motivación hacia los colaboradores en la empresa Bucranio SAC, se encuentra en un nivel medio con un 90,4%, mientras que un 9,6% lo considera bajo.

Dimensión: Desarrollo

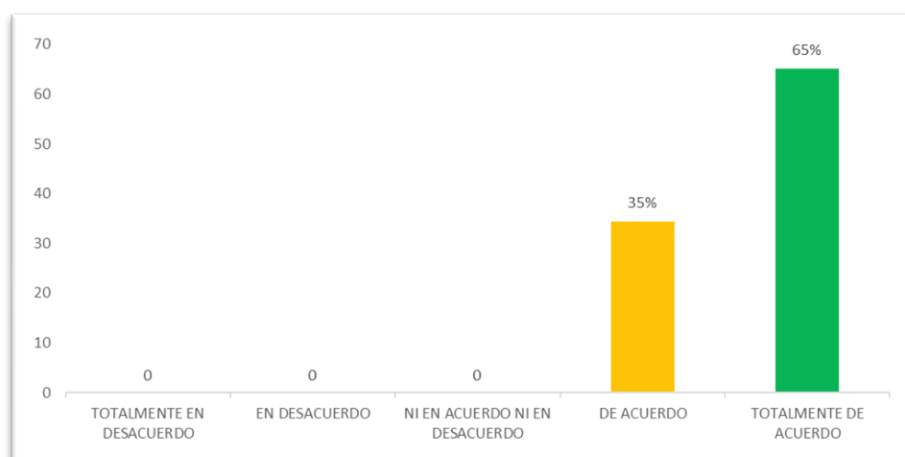
Tabla 10. *Dimensión: Desarrollo*

ELEMENTOS DEL EMPOWERMENT		
Categoría	N	%
TOTALMENTE EN DESACUERDO	0	0
EN DESACUERDO	0	0
NI EN ACUERDO NI EN DESACUERDO	0	0
DE ACUERDO	18	35
TOTALMENTE DE ACUERDO	34	65
Total	52	100

Fuente: Cuestionario del Empowerment

Figura 6.

Dimensión: Desarrollo



Fuente: Tabla 10.

Interpretación:

Respecto a los resultados obtenidos, los colaboradores están totalmente de acuerdo en un 65% con que las capacitaciones y charlas de retroalimentación son importantes para el desarrollo de sus actividades, y el 35% está de acuerdo.

4.2. Objetivo específico (b): Diagnosticar la calidad del servicio en la Empresa de Seguridad y Vigilancia Privada Bucranio SAC., Olmos 2020.

Tabla 11

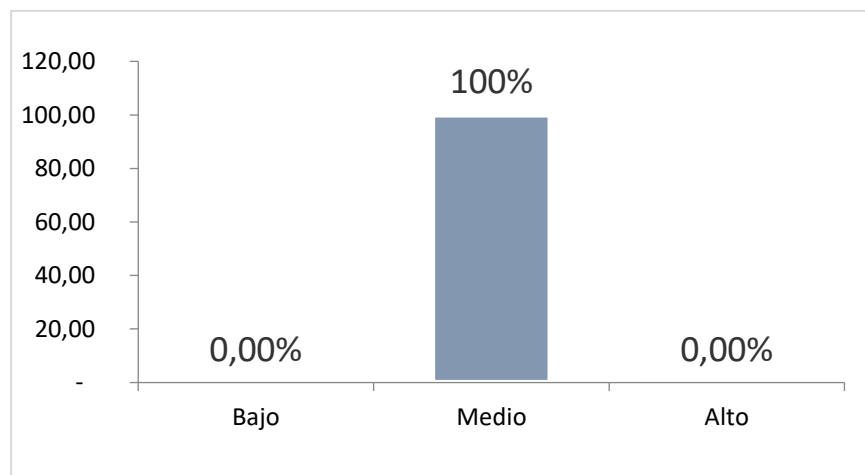
Diagnóstico de la Calidad del Servicio

DIAGNÓSTICO DE LA CALIDAD DEL SERVICIO					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	0	-	-	-
	MEDIO	6	100	100	100
	ALTO	0	-	-	-
	Total		100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario de Calidad del Servicio

Figura 7.

Diagnóstico de la Calidad del Servicio



Fuente: Tabla 11

Interpretación: Respecto al objetivo específico (b) Diagnosticar la calidad del servicio en la Empresa de Seguridad y Vigilancia Privada Bucranio SAC, Olmos 2020; se puede establecer que, los clientes en su totalidad, consideran que se les brinda un servicio de calidad de nivel medio en un 100%.

4.2.1. Variable Calidad del Servicio.

Dimensión: Capacidad de Respuesta

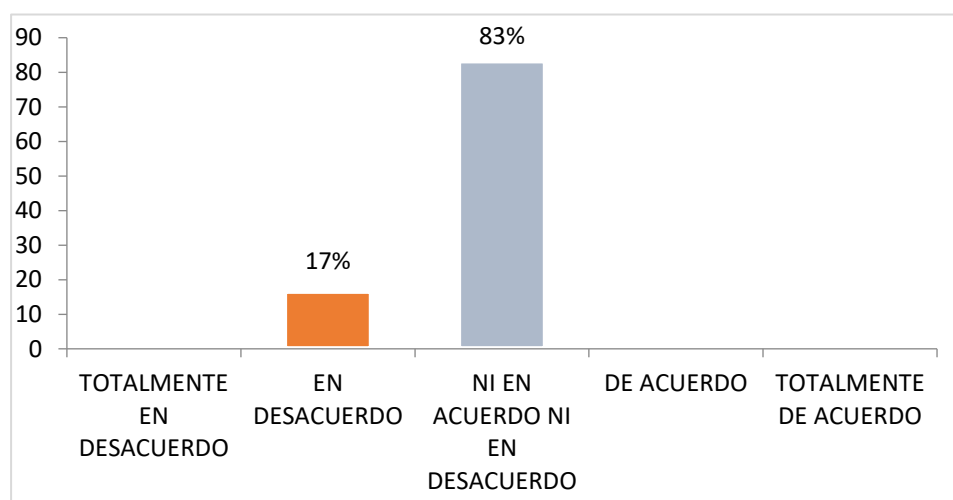
Tabla 12. *Dimensión: Capacidad de Respuesta*

DIAGNÓSTICO DE LA CALIDAD DEL SERVICIO		
Categoría	N	%
TOTALMENTE EN DESACUERDO	0	0
EN DESACUERDO	1	17
NI EN ACUERDO NI EN DESACUERDO	5	83
DE ACUERDO	0	0
TOTALMENTE DE ACUERDO	0	0
Total	6	100

Fuente: Cuestionario de la Calidad del Servicio

Figura 8.

Dimensión: Capacidad de Respuesta



Fuente: Tabla 12.

Interpretación: Respecto a los resultados obtenidos, los clientes de la Empresa Bucranio SAC, consideran en un 83% que no están ni de acuerdo ni en

desacuerdo con la rapidez que se les brinda para solucionar de forma inmediata un inconveniente que se les presente, y un 17% está en desacuerdo.

Dimensión: Percepción

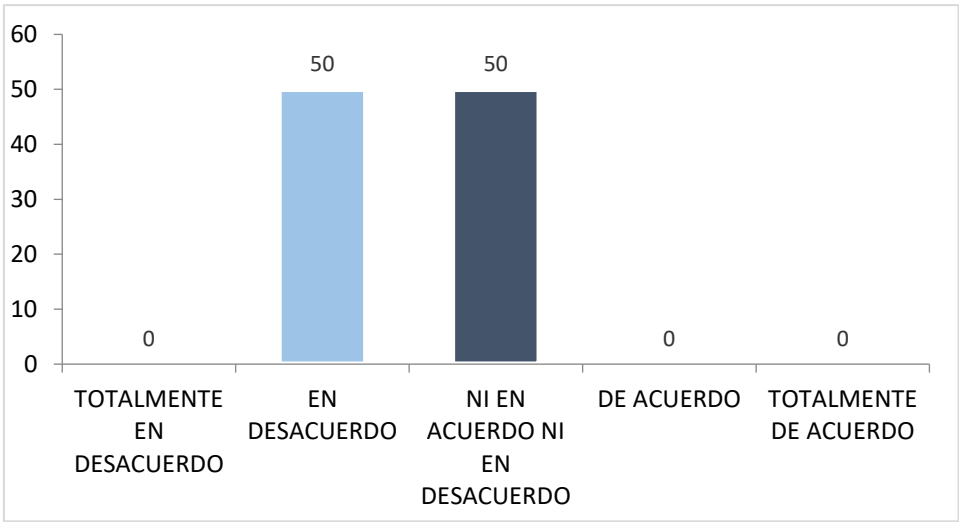
Tabla 13. Dimensión: *Percepción*

DIAGNOSTICO DE LA CALIDAD DEL SERVICIO		
Categoría	N	%
TOTALMENTE EN DESACUERDO	0	0
EN DESACUERDO	3	50
NI EN ACUERDO NI EN DESACUERDO	3	50
DE ACUERDO	0	0
TOTALMENTE DE ACUERDO	0	0
Total	6	100

Fuente: Cuestionario de la Calidad del Servicio

Figura 9.

Dimensión: Percepción



Fuente: Tabla 13

Interpretación: Respecto a los resultados obtenidos, los clientes de la empresa Bucranio SAC, consideran el 50% que están en desacuerdo con el servicio que se les brinda, y el otro 50% no está ni en acuerdo ni en desacuerdo.

Dimensión: Seguridad

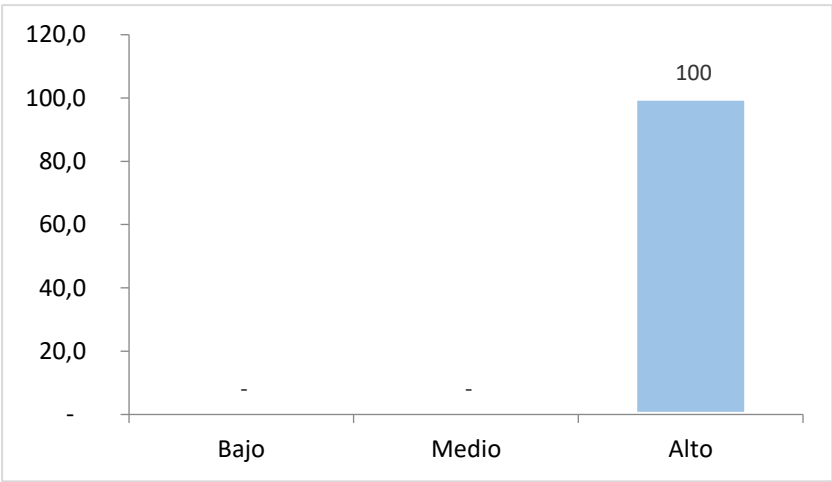
Tabla 14. Dimensión: *Seguridad*.

DIAGNÓSTICO DE LA CALIDAD DEL SERVICIO					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	0	-	-	-
	MEDIO	0	-	-	-
	ALTO	6	100	100	100
	Total		100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario de la Calidad del Servicio

Figura 10.

Dimensión: Seguridad



Fuente: Tabla 14.

Interpretación: Respecto a los resultados obtenidos, los clientes consideran en un 100% que se sienten seguros con el servicio que se les brinda, debido a que cumplen con los protocolos de bioseguridad, implementos de seguridad y licencias SUCAMEC.

Dimensión: Empatía

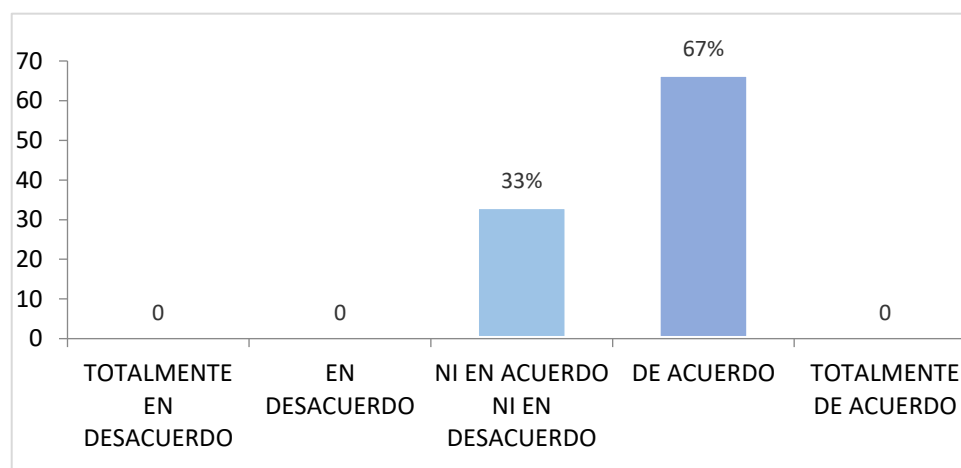
Tabla 15. Dimensión: *Empatía*

DIAGNÓSTICO DE LA CALIDAD DEL SERVICIO		
Categoría	N	%
TOTALMENTE EN DESACUERDO	0	0
EN DESACUERDO	0	0
NI EN ACUERDO NI EN DESACUERDO	2	33
DE ACUERDO	4	67
TOTALMENTE DE ACUERDO	0	0
Total	6	100

Fuente: Cuestionario de la Calidad del Servicio

Figura 11.

Dimensión: Empatía



Fuente : Tabla 15.

Interpretación: Respecto a los resultados obtenidos, los clientes consideran en un 67% que están de acuerdo con la amabilidad y cordialidad que tienen los

Agentes de Seguridad con los demás colaboradores de sus representadas, y el 33% no está ni en acuerdo ni en desacuerdo.

Dimensión: Servicio Esperado

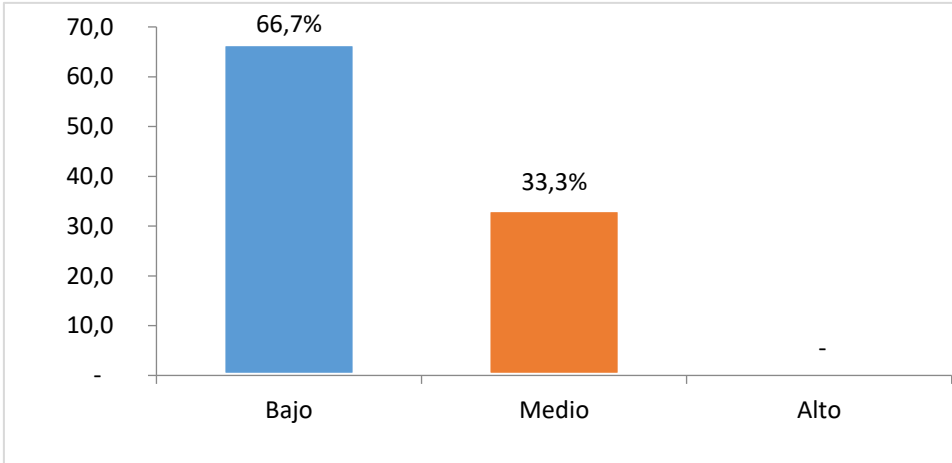
Tabla 16. Dimensión: *Servicio Esperado*

DIAGNÓSTICO DE LA CALIDAD DEL SERVICIO					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	4	66.7	66.7	66.7
	MEDIO	2	33.3	33.3	100
	ALTO	0	-	-	-
Total			100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario de la Calidad del Servicio

Figura 12.

Dimensión: Servicio Esperado



Fuente : Tabla 16.

Interpretación: Respecto a los resultados obtenidos, los clientes de la Empresa Bucranio SAC, consideran en un 66,7% que el servicio esperado es de bajo nivel, y el 33,3% lo consideran en un nivel medio.

4.3 Objetivo específico (c): Diseñar el proceso del Empowerment para mejorar la calidad del servicio en la Empresa de Seguridad y Vigilancia Privada Bucranio SAC., Olmos 2020.

Estrategia	Objetivo	Actividad	Recursos y Materiales	Responsable
Estrategia 1: Programa de “Empoderamiento Laboral” al personal administrativo y operativo.	Mejorar las relaciones sociales internas y externas de la empresa.	-Formular cronograma de actividades, en base a la realización de capacitaciones sobre la Identificación y valoración de fortalezas propias. -Identificar las habilidades y capacidades de los colaboradores. -Dotar de herramientas conceptuales y recursos necesarios. (realizar ejercicios de competencias centrales: Conocimiento cognitivo, Autogestión, Independencia y confianza en uno mismo)	Trípticos -Impresora -Objetos audiovisuales -Afiches	Olazabal Odar Liz Andrea. Santisteban Purizaca Lesly Katherine.
Estrategia 2: Ambiente de compañerismo.	Lograr la interrelación personal amistosa en el marco de la empresa.	-Identificar fechas festivas de carácter general (día del padre, de la madre, fiestas patrias y navidad), y particulares, el aniversario de la Empresa y cumpleaños de los trabajadores.	-Recursos humanos -Recursos económicos	Olazabal Odar Liz Andrea.

		<p>-Desarrollar agendas específicas de eventos, de acuerdo a las fechas festivas identificadas.</p> <p>-Desarrollar dinámicas de trabajo bimestrales de manera grupal.</p>	<p>- Periódico mural.</p>	<p>Santisteban Purizaca Lesly Katherine.</p>
<p>Estrategia 3: Reconocimientos al desempeño laboral.</p>	<p>Promover la meritocracia al interior de la empresa</p>	<p>-Incentivar el buen desempeño laboral a través de:</p> <p>Ascensos de categorías, para ello se debe:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comunicar e informar a la empresa, que colaboradores desempeñan mejor su cargo para el reconocimiento merecido. • Medir el desempeño, a través de una evaluación continua. • Premiar a los colaboradores, de acuerdo al desempeño que realizó en la empresa. 	<p>-Afiches</p> <p>-Periódicos murales.</p>	<p>Olazabal Odar Liz Andrea. Santisteban Purizaca Lesly Katherine.</p>

Estrategia 4: Incentivos Económicos para el personal de la Empresa Bucranio SAC	Motivar al trabajador para su buen desempeño laboral	-Promover préstamos financieros por parte de la empresa.	-Recursos Financieros.	Olazabal
		-Promover el cumplimiento puntual de los pagos de acuerdo al cronograma establecido.		Odar Liz Andrea.
		-Otorgar bonos y canastas de alimentos.		Santisteban Purizaca Lesly Katherine.

4.4 Objetivo específico (d): Validar la propuesta de Empowerment para mejorar la calidad del servicio en la Empresa de Seguridad y Vigilancia Privada Bucranio S.A.C., Olmos 2020.

Finalmente, como objetivo 4 se estimó validar la propuesta de implementar el Empowerment para mejorar la calidad del servicio, mediante la ficha de evaluación, en la cual se consideraron criterios de redacción, estructura de la propuesta, fundamentos teóricos, bibliografía y viabilidad de la propuesta. Para validar la eficiencia de los instrumentos utilizados en nuestra investigación, se realizó la recopilación de datos, a través del gerente general, colaboradores y clientes de la E.E. Bucranio SAC, que constaron de los cuestionarios y guía de entrevista. Es así que, la propuesta fue valorada por el criterio de tres expertos, siendo dos con el grado de MBA en administración y un psicólogo organizacional, quienes determinaron la aprobación y viabilidad de la propuesta.

V. DISCUSIÓN

El Objetivo general planteado para el presente trabajo de exploración fue proponer la herramienta Empowerment para mejorar la Calidad del Servicio en la empresa de Seguridad y Vigilancia Privada Bucranio SAC de la filial Olmos 2020, para ello nos basamos en una teoría y en la problemática de la empresa, ya que existen argumentos y demostración científica de la aplicación de ésta herramienta, como en la investigación de Amaro, (2017) tuvo como objetivo establecer si la herramienta del Empowerment afecta en la calidad de servicio del segmento del Banco de Crédito, teniendo una muestra de 126 trabajadores del segmento del Banco de crédito de Lima, y fueron aplicados instrumentos como la encuesta y un cuestionario. Finalmente, los resultados de esta investigación concluyeron que el Empowerment influye en la calidad del servicio del segmento del Banco de crédito de Lima. De la misma manera Castro & Núñez (2017) indicaron que en su estudio aplicó la metodología descriptiva, explicativa y propositiva, bajo un enfoque cuantitativo, estando la muestra conformada por 51 personas, que eran los trabajadores del área de Recursos Humanos, donde se concluyó que la herramienta de Empowerment si mejorará el rendimiento laboral del trabajador del área de recursos humanos de la organización Pucalá, y que para ello el área debe adaptarse al cambio y poder realizar cambios radicales y profundos, en donde se incluya un estudio de planeación y delegación de las funciones de los trabajadores cada uno en sus respectivos puestos de trabajo. En concluyente, a lo referido por el autor Yucra (2017), quien hace referencia a Edward Lawler y Kenneth Blanchard, explican que el Empowerment como teoría, se basa en facultar a los colaboradores, para que aporten ideas y den iniciativas de trabajo con responsabilidad y empeño, hacia los intereses de la organización. Así mismo, ésta les permite ejecutar al colaborador un rol significativo en todas las actividades que se les designa, mejorando su autonomía y contribuyendo con sus capacidades, habilidades y destrezas, esforzándose y logrando el éxito organizacional. En tal sentido, es probable que, de llevar a cabo la propuesta explicada anteriormente, dará como resultado la

mejora de la calidad del servicio que se brinda, el cual es el propósito de este estudio de investigación. Así mismo, fue conveniente exponer la hipótesis de investigación: El Empowerment mejorará la calidad del servicio en la Empresa de Seguridad y Vigilancia Privada Bucranio SAC, Olmos 2020.

En cuanto al objetivo específico 1, se acudió a analizar los elementos del Empowerment en la Empresa de Seguridad y Vigilancia Privada Bucranio SAC, para conocer qué elementos se encuentran en la empresa, cuáles deberían implementarse y cuáles deberían reforzarse, por ello se procedió a recopilar datos mediante la técnica de las encuestas al personal administrativo y operativo, donde se arrojaron resultados estadísticos, de la siguiente manera: respecto a la dimensión de liderazgo, se puede establecer que los trabajadores consideran que se encuentra en un nivel medio con un 65% y el 35% señala que se encuentra en un nivel bajo, por lo que se tendría que fortalecer los aspectos que abarca, que es la toma de decisiones, el trabajo en equipo, las habilidades y conocimientos y la comunicación asertiva. Así mismo la dimensión de delegación de poder, los colaboradores en un 60% están de acuerdo y en un 40% están totalmente de acuerdo, esto debido a que se debe reforzar, respecto a la confianza que les debe dar los directivos a los colaboradores en cuanto a sus capacidades para delegar funciones; por otro lado la motivación hacia los colaboradores se encuentra en un nivel medio con un 90,4% y bajo en un 9.6%, lo que nos da a conocer que se debe trabajar en los aspectos de compromiso grupal para lograr un buen desempeño laboral, los reconocimientos laborales, ya que esto se debe a que no existen programas referidos a ello y los incentivos remunerativos que no los consideran justos en su totalidad. Finalmente, la dimensión del desarrollo, los colaboradores están totalmente de acuerdo con un 65% y de acuerdo en un 35% en que las capacitaciones de retroalimentación son de suma importancia para el desarrollo de sus actividades en sus puestos de trabajo, esto debido a que no se realizan ningún tipo de charlas y capacitaciones. Así mismo, al identificar dicha problemática se acudió a realizar una entrevista al Gerente General, Pedro Ávila de la Cruz, quien a su vez confirmó que la empresa no cuenta con programas remunerativos y que con el tiempo se han ido perdiendo clientes. Por otro lado, en un estudio realizado por

Serrano (2016), en su investigación, su objetivo primordial fue establecer que los factores de motivación influían en el desempeño de los colaboradores de Contrato Administrativo de Servicio de la Municipalidad de Carabayllo. En este estudio, se empleó el instrumento del cuestionario, la confiabilidad de test de factores motivacionales y la confiabilidad de un test. La muestra de esta investigación estuvo constituida por 104 colaboradores CAS, que pertenecían a las áreas de gerencias de parques y de la limpieza de dicha municipalidad. Finalmente se concluyó que los factores motivacionales si influían considerablemente en el desempeño de los colaboradores; es por ello que se afirmó que los resultados reflejaban que los colaboradores tienen necesidades económicas y por ello no se demostraban motivados para cumplir con lo estipulado en la misión y visión del organismo. En este sentido, es de suma importancia fomentar con todos los colaboradores de la institución el uso de estrategias que los motiven a aumentar la productividad.

Por otro lado, el Empowerment, como señala Según Cálix; Martínez; Vigier & Núñez, (2016) indican que, es utilizado por las organizaciones para la administración y aporte de habilidades, responsabilidades, y autoridad, en la cual los colaboradores no solo tengan la oportunidad, sino el compromiso para ofrecer lo mejor de sí. Ante lo explicado anteriormente, se analizó y se dio a conocer los resultados respectivos, ejecutando el presente objetivo.

Respecto al objetivo específico 2, diagnosticar la calidad del servicio en la Empresa de Seguridad y Vigilancia Privada Bucranio SAC., se realizó una encuesta a los seis clientes, que son los jefes de fondos, para diagnosticar en que nivel consideran que se les brinda el servicio, y los resultados arrojaron lo siguiente: que se encuentra en un nivel medio en un 100%, esto debido a cinco factores muy importantes, que son la capacidad de respuesta, referida a la rapidez del servicio, cuando se les brinda soluciones inmediatas ante algún inconveniente que se pueda suscitar, lo cual lo consideraron en un 83% no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, y el 17% en desacuerdo, por lo que se deduce que el en ésta dimensión no está cumpliendo las expectativas requeridas. Asi mismo encontramos a la percepción del cliente, respecto a la imagen personal

del Agente de Seguridad y las experiencias que han tenido sobre el servicio brindado, considerando el 50% no estar de acuerdo y el otro 50% ni de acuerdo ni en desacuerdo, esto debido a que no existe una logística organizada por parte de la administración al momento de la repartición de los uniformes al personal operativo y lo que impregna una mala imagen ante el cliente. Por otro lado la seguridad, referida a los protocolos de bioseguridad, implementos y licencias SUCAMEC, los clientes en un 100% consideran sentirse seguros, esto debido a que la empresa si está llevando a cabo los protocolos y medidas necesarias ante la pandemia del COVID 19, abasteciendo a los Agentes de insumos de limpieza y desinfección, y también renovando cada año las licencias requeridas por ley; otra dimensión importante abarcada en las encuestas fue la empatía, haciendo hincapié en la amabilidad y cordialidad, donde los clientes consideran en un 67% estar de acuerdo y un 33% no estar de acuerdo ni en desacuerdo, por lo que se debe reforzar, esto debido a que no se están llevando a cabo capacitaciones de retroalimentación. Finalmente el servicio esperado, está enfocado en la puntualidad, trato y personal calificado, respecto a esto los clientes consideran en un 66,7% en un nivel bajo y el 33,3% en nivel medio, por lo que se puede visualizar una problemática, al momento que los Agentes de Seguridad no llegan a la hora establecida a sus puestos de trabajo y el personal no es calificado, debido a que los pagos remunerativos son bajos, no se presentan personal que cumplan con todos los requisitos profesionales por lo que contratan a cualquier personal que se presente. En tal sentido el diagnóstico de la calidad del servicio nos permitió visualizar las decadencias y problemáticas que existen y la disconformidad de los clientes; por otro lado en el estudio realizado por Layza, J. (2015), cuyo propósito fue determinar el efecto que tiene en su área de créditos el Empowerment con la calidad de servicio en el Banco de la Nación, utilizó la herramienta estadística de la encuesta, la cual se aplicó a la totalidad de los trabajado y un análisis documental de la mano con los instrumentos de fichas bibliográficas, además de una guía que se les realizo a los trabajadores del banco, obteniendo resultados que la herramienta de Empowerment si afecta significativamente en la calidad de servicio al área de créditos, lo que se determinó que los beneficios que genera eran la credibilidad y la satisfacción

tanto para los trabajadores, como para los clientes y ayuda a la toma de decisiones del área del Banco de la Nación. De igual forma, en el estudio de Castellano, Peña & Suárez (2019), se utilizó un instrumento que media la percepción de 249 pacientes, esta encuesta estuvo basada en el modelo Servperf, los hallazgos de esta investigación dan como resultado que no existe calidad en el servicio en este centro materno, ya que se encontró ausencia del aspecto estudiado. En tal sentido (Martín, 2016) señala que, la calidad en el servicio es una métrica dentro las empresas, que está en busca de dos aspectos muy importantes, la competitividad y diferenciación en el mercado; siendo el principal objetivo identificar las cualidades de calidad del servicio y estimar la relación existente entre la calidad que se percibe y la satisfacción del cliente.

Por otro lado, como objetivo específico 3 diseñar el proceso del Empowerment para mejorar la calidad del servicio en la Empresa de Seguridad y Vigilancia Bucranio SAC, se procedió a revisar la teoría brindada por los diversos autores antes mencionados en el marco teórico, por lo que se estimó tomarlos en cuenta, basarnos en la teoría de Chiavenato citado por Cruz (2015), que expresa que el Empowerment es la facultad de tomar decisiones o delegar autoridad, lo cual proviene de la idea de otorgar poder a las personas, para el desarrollo de informaciones en la organización y la libertad que éstos requieran al momento de tomar decisiones, y el cual estableció las dimensiones estudiadas y analizadas en ésta investigación, y en la teoría de Parasuraman, Zeithaml & Berry, citado en Matsumoto (2014), que explica la escala SERVQUAL, el cual mide la Calidad del Servicio mediante la diferencia que se encuentra entre lo que perciben y experimentan los clientes o consumidores, por lo tanto, si la percepción equivale igual o mayor de lo que el consumidor esperaba de su servicio, se deduce que es de buena calidad, y si el valor de lo que se percibió es menor a lo que experimentó el cliente, se infiere que si existen deficiencias en la calidad del servicio. De esta manera, los fundamentos teóricos nos conllevaron a plantear estrategias que den solución a la problemática explicada anteriormente, ejecutando así el presente objetivo, con el fin de empoderar al colaborador para brindar un servicio de calidad, así como lo indica Márquez (2015) en su investigación se refirió al empoderamiento como una estrategia

gerencial, para la formación de equipos de alto desempeño en las instituciones del estado de la ciudad de Maracaibo-Venezuela, tuvo un diseño propositivo, aplicativo, en la cual la población fue conformada por 98 individuos que incluía a los directivos y docentes, y con una muestra de la población obtenida, y se concluyó que los miembros de la institución tienen inconvenientes para demostrar interés, en lo que respecta a la calidad educativa, así mismo los directivos de las instituciones trabajan de forma funcional y transaccional, con un sistema jerárquico piramidal.

Finalmente, como objetivo 4 se estimó validar la propuesta de implementar el Empowerment para mejorar la calidad del servicio, mediante la ficha de evaluación, en la cual se consideraron criterios de redacción, estructura de la propuesta, fundamentos teóricos, bibliografía y viabilidad de la propuesta, como sustenta Baena, G. (2017), Baena, G. (2017), indica que, la validez está referida al grado en que un instrumento mide la variable que se necesita medir. Para validar la eficiencia de los instrumentos utilizados en nuestra investigación, se realizó la recopilación de datos, a través del gerente general, colaboradores y clientes de la E.E. Bucranio SAC, que constaron de los cuestionarios y guía de entrevista. Así mismo, Domínguez, Medina & Gonzales (2019) señalan que, la validez del constructo alude que el problema que deseamos confrontar este bien formulado, para ello distinguimos los elementos que se seleccionaron para poder conseguir la información necesaria de la población que se investigó. Es así que, la propuesta fue valorada por el criterio de tres expertos, siendo dos con el grado de MBA en administración y un psicólogo organizacional, quienes determinaron la aprobación y viabilidad de la propuesta.

VI. CONCLUSIONES

1. La propuesta de implementar la herramienta Empowerment en la Empresa de Seguridad y Vigilancia Privada Bucranio S.A.C., se desarrolló con la finalidad de que la empresa mejore la calidad del servicio que brinda, empoderando al colaborador para que realice su trabajo de manera eficiente y eficaz.
2. Ante lo expuesto anteriormente, se analizó los elementos del Empowerment, tomando en cuenta las dimensiones de liderazgo, delegación de poder, motivación y desarrollo, lo cual nos permitió visualizar que elementos debían reforzarse y cuáles debían implementarse, entre ellos el más importante, los programas remunerativos.
3. Se diagnosticó la calidad del servicio de la empresa, mediante encuestas realizadas a los clientes, las cuales arrojaron como resultado, que ésta se encuentra en un nivel medio, siendo la dimensión del servicio esperado y la rapidez del servicio, las que no cumplen con las expectativas requeridas.
4. El diseño del proceso del Empowerment, se ha realizado trazando estrategias, tales como el programa de empoderamiento laboral a todo el personal, el ambiente de compañerismo, los reconocimientos al desempeño laboral y los incentivos económicos, los cuales permitirán que el colaborador se desarrolle y al máximo en sus puestos de servicios.
5. La propuesta de estrategias del Empowerment, ha sido validada por 3 expertos en la materia, los cuales indicaron que es bastante adecuada para su aplicación, ante la problemática encontrada.

VII. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda a la empresa a poder desarrollar de manera eficiente los elementos del Empowerment con mucha responsabilidad y que sean llevados a cabo con la participación de todos los trabajadores para tener buenos resultados a mediano o largo plazo para la empresa.
2. Se recomienda optar por la implementación de la herramienta Empowerment para poder obtener resultados positivos en la calidad de servicio en la empresa, para eso, es necesario, que el gerente general realice capacitaciones de manera constante a los colaboradores para fomentar una adecuada participación, de manera que se pueda establecer una nueva estructura en la organización, logrando que los colaboradores desarrollen sus habilidades, capacidades y conocimientos para el beneficio de la empresa.
3. Se recomienda considerar la propuesta elaborada en este trabajo de tesis, así también ser implementada en la empresa Bucranio S.A.C., para que se logre los objetivos, teniendo en cuenta, brindar incentivos a los trabajadores y empoderarlos en el trabajo que realicen de acuerdo a su área de trabajo.
4. Por último, se les recomienda a los alumnos de la escuela de Administración de la Universidad Cesar Vallejo a poder tomar más interés en los asuntos relacionados a Empowerment y calidad de servicio, y que esta tesis sea de mucha validez y un claro ejemplo de las soluciones que se les puede brindar a las empresas, ya sea públicas o privadas de la región Lambayeque, realizando una profunda y clara investigación.

VIII. PROPUESTA

ESTRATEGIAS DE EMPOWERMENT PARA MEJORAR LA CALIDAD DEL SERVICIO EN LA EMPRESA DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA PRIVADA BUCRANIO S.A.C. EN LA FILIAL OLMOS.

I. Presentación

La propuesta formulada en la presente investigación del Empowerment y la Calidad del Servicio en la Empresa de Seguridad y Vigilancia Privada Bucranio SAC, se sostiene en cuatro estrategias de la herramienta Empowerment, que tiene como propósito mejorar la calidad del servicio que brinda a sus clientes.

En ese contexto, cada estrategia definida recoge una realidad determinada, que será desarrollada mediante un plan de acción y análisis de la capacidad empresarial de la Empresa Bucranio Sac.

A lo anteriormente precisado, se describen las estrategias que consisten en implementar un programa de “Empoderamiento Laboral”, considerando la satisfacción del cliente en mérito al servicio proporcionado por el personal administrativo y operativo. Así mismo, fomentar el ambiente de compañerismo, estableciendo lazos amicales, y en ese sentido la obtención de reconocimientos al desempeño laboral e incentivos económicos para el personal, con la finalidad de lograr un óptimo desempeño del Servicio de Seguridad y Vigilancia.

En consecuencia, el objetivo que se persigue en la propuesta es mejorar la calidad del servicio en la Empresa Bucranio SAC.

II. Generalidades de la empresa

2.1 Breve reseña histórica

La historia de Bucranio comenzó en la ciudad de Cajamarca con un grupo 30 hombres, y que en la actualidad llegan a ser casi de 250 colaboradores en el país. Bucranio, inició sus operaciones en el año 2002, y desde entonces, nuestra empresa ha sido un referente constante en el sector, convirtiéndose en líder macro regional en seguridad. Gracias a ello hemos acumulado un profundo conocimiento de la seguridad en todos sus ámbitos.

En el año 2005 se inicia el posicionamiento de Bucranio en Trujillo, con la participación a concursos y licitaciones; posteriormente tras un arduo trabajo, siguiendo con su expansión, en el 2007 logra imponerse en la región de Lambayeque, en la localidad de Chiclayo, y posteriormente pactando contratos con grandes empresas del Proyecto Olmos, es así como continua su crecimiento en mercados regionales, y su apogeo con una de las certificaciones más importantes en este ámbito como es el BASC.

Ofreciendo soluciones de seguridad y servicios especializados de acuerdo a la necesidad del cliente y sobre todo manteniendo los tres pilares que rigen sus Agentes de Seguridad, desde su fundación, Integridad, Compromiso y Respeto.

2.2 Descripción

La Empresa Especial Bucranio, ubicada en la ciudad de Olmos, es una Sociedad Anónima Cerrada, constituida por el único accionista, Sr. Pedro Nemesio Ávila de la Cruz, actual Gerente General. El objeto social de ésta empresa es la prestación de los servicios de Vigilancia y Seguridad Privada en modalidad fija a personas Naturales y Jurídicas, a instituciones estatales, establecimientos de entos comerciales, industriales, públicos y privados, entre otros.

2.3 Misión

“Somos una empresa netamente dedicada al servicio de Seguridad y Vigilancia Privada, cumpliendo fielmente con los compromisos adquiridos con nuestros clientes; para ello, contamos con un personal altamente capacitado y con constante innovación en tecnológica de punta para la implementación en seguridad; garantizando la tranquilidad, satisfacción y confianza en nuestros clientes, a través del acceso a contratos privados y licitaciones que exijan el cumplimiento de las referidas normas”.

2.4 Visión

Posicionarnos como la empresa líder en servicios de Seguridad y Vigilancia Privada, expandiendo nuestra presencia a nivel nacional. Desempeñándonos en un ambiente cordial, respetando los valores y los principios de nuestros colaboradores, clientes y terceros; garantizando, con ello, que el servicio brindado cumpla con los estándares y expectativas, logrando la satisfacción de nuestros clientes externos e internos. Manteniendo la calidad de nuestros servicios en seguridad y vigilancia privada.

2.5 Organigrama

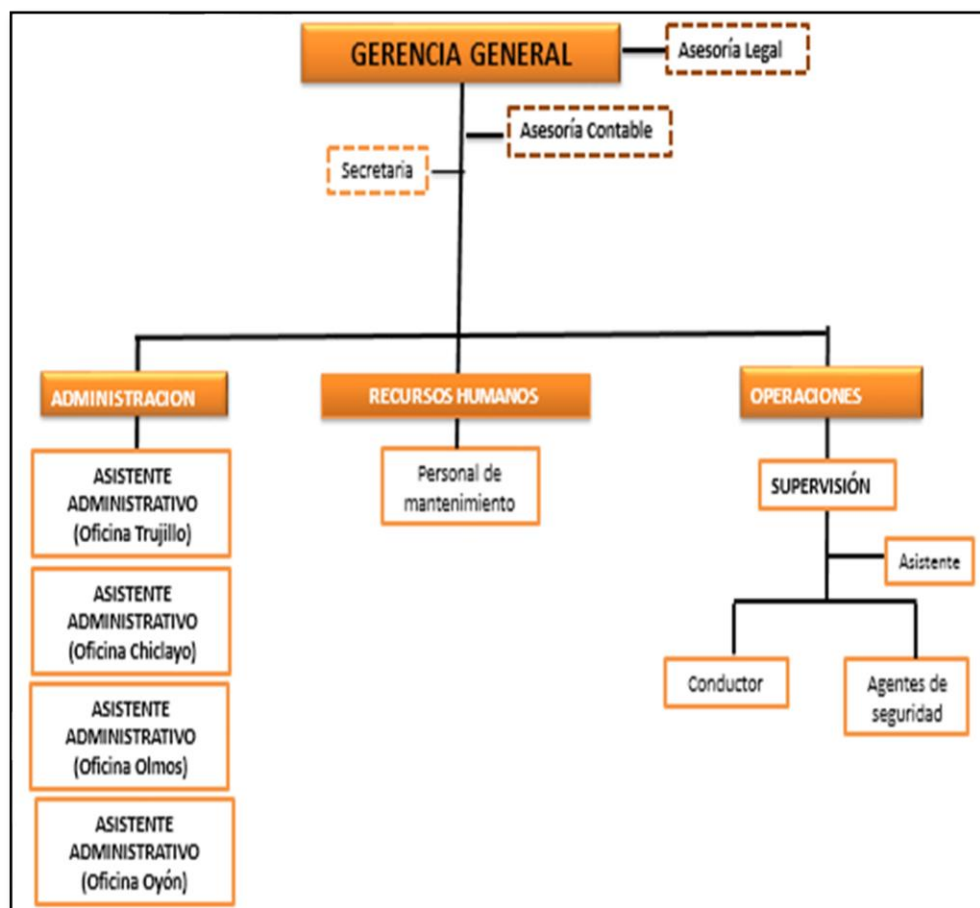


Figura 13: Organigrama de la empresa Bucranio S.A.C

III. Justificación

Actualmente los problemas en las empresas, son originadas por los factores tanto internos como externos, los mismos que de tal forma afectan en el clima y cultura organizacional y como consecuencia de ello generan a la existencia de una mala calidad en el servicio que se les ofrece a los clientes. Es por ello, que las propuestas desarrollan un rol muy importante, ya que mediante ellas se pretende lograr una alternativa de mejora en nuestra investigación para que se logre una influencia positiva en la empresa y ayude a cambiarla de manera significativa. Ante ello nuestra propuesta se justifica en empoderar a los colaboradores, para de esa forma brindar una buena calidad del servicio en la empresa Bucranio S.A.C a través de estrategias que desarrolla el Empowerment.

IV. Objetivos

4.1 Objetivo general

- Empoderar al recurso humano para mejorar la calidad de servicio en la empresa de seguridad y vigilancia privada Bucranio S.A.C; Olmos 2020.

4.2 Objetivos específicos

- Mejorar las relaciones sociales internas y externas de la empresa.
- Lograr la interrelación personal amistosa en el marco de la empresa.
- Promover la meritocracia al interior de la empresa.
- Motivar al trabajador para su buen desempeño laboral.

V. Meta

Mediante la herramienta Empowerment se pretende lograr en un 70% la mejora de la calidad del servicio en lo que respecta al año 2021.

VI. Acciones a desarrollar

Tabla 17

Plan de Acción de la Propuesta

Estrategia	Objetivo	Actividad	Recursos y Materiales	Responsable
Estrategia 1: Programa de “Empoderamiento Laboral” al personal administrativo y operativo.	Mejorar las relaciones sociales internas y externas de la empresa.	<p>-Formular cronograma de actividades, en base a la realización de capacitaciones sobre la Identificación y valoración de fortalezas propias.</p> <p>-Identificar las habilidades y capacidades de los colaboradores.</p> <p>-Dotar de herramientas conceptuales y recursos necesarios. (realizar ejercicios de competencias centrales: Conocimiento cognitivo, Autogestión, Independencia y confianza en uno mismo)</p>	<p>Trípticos</p> <p>-Impresora</p> <p>-Objetos audiovisuales</p> <p>-Afiches</p>	<p>Olazabal</p> <p>Odar Liz Andrea.</p> <p>Santisteban Purizaca</p> <p>Lesly Katherine.</p>

Estrategia 2: Ambiente de compañerismo.	Lograr la interrelación personal amistosa en el marco de la empresa.	<p>-Identificar fechas festivas de carácter general (día del padre, de la madre, fiestas patrias y navidad), y particulares, el aniversario de la Empresa y cumpleaños de los trabajadores.</p> <p>-Desarrollar agendas específicas de eventos, de acuerdo a las fechas festivas identificadas.</p> <p>-Desarrollar dinámicas de trabajo bimestrales de manera grupal.</p>	<p>-Recursos humanos</p> <p>-Recursos económicos</p> <p>- Periódico mural.</p>	<p>Olazabal</p> <p>Odar Liz</p> <p>Andrea.</p> <p>Santisteban</p> <p>Purizaca</p> <p>Lesly</p> <p>Katherine.</p>
Estrategia 3: Reconocimientos al desempeño laboral.	Promover la meritocracia al interior de la empresa	<p>-Incentivar el buen desempeño laboral a través de:</p> <p>Ascensos de categorías, para ello se debe:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comunicar e informar a la empresa, que colaboradores desempeñan mejor su cargo para el reconocimiento merecido. • Medir el desempeño, a través de una evaluación continua. • Premiar a los colaboradores, de acuerdo al desempeño que realizó en la empresa. 	<p>-Afiches</p> <p>-Periódicos murales.</p>	<p>Olazabal</p> <p>Odar Liz</p> <p>Andrea.</p> <p>Santisteban</p> <p>Purizaca</p> <p>Lesly</p> <p>Katherine.</p>

Estrategia 4:	Motivar al trabajador para	-Promover préstamos financieros por parte de la	-Recursos	Olazabal
Incentivos	su buen desempeño laboral	empresa.	Financieros.	Odar Liz
Económicos para		-Promover el cumplimiento puntual de los pagos		Andrea.
el personal de la		de acuerdo al cronograma establecido.		Santisteban
Empresa Bucranio		-Otorgar bonos y canastas de alimentos.		Purizaca
SAC				Lesly
				Katherine.

VII. Financiamiento

Tabla 18

Financiamiento del Plan de Acción de la Propuesta

Materiales			
N°	Descripción	Cantidad	Costo (S/)
1	Hojas A4 (afiches, trípticos)	2	20.00
2	Impresora	1	200.00
3	Proyector	1	300.00
4	Periódicos murales	1	100.00
5	USB	2	40.00
6	Contrataciones de servicios(internet)	1	90.00
7	Pago de capacitaciones	3	200.00
8	Refrigerio	-	250.00
9	Incentivos	1	1,500.00
10	Fechas festivas	4	1,000.00
Total (S/)			S/. 3,700.00

Fuente: Elaboración propia

VIII. Cronograma

Tabla 19

Cronograma del Plan de Acción de la Propuesta

Estrategia	Fecha:	Lugar:	Responsable	Presupuesto
<i>Estrategia 1:</i>	20/06/2021	Empresa Bucranio Sac.	Olazabal Odar Liz Andrea. Santisteban Purizaca Lesly Katherine.	S/ 500.00
<i>Estrategia 2:</i>	08/07/2021	Empresa Bucranio Sac.	Olazabal Odar Liz Andrea. Santisteban Purizaca Lesly Katherine.	S/ 1,000.00
<i>Estrategia 3:</i>	15/07/2021	Empresa Bucranio Sac.	Olazabal Odar Liz Andrea. Santisteban Purizaca Lesly Katherine.	S/ 200.00

<i>Estrategia 4:</i>	29/07/2021	Empresa	Olazabal	S/ 2,000.00
		Bucranio	Odar Liz	
		Sac.	Andrea.	
			Santisteban	
			Purizaca	
			Lesly	
			Katherine.	

REFERENCIAS

- Amaro, R. (2017). *“Influencia del Empowerment en la calidad de servicio del segmento de Banca Exclusiva en contacto del BCP, Lima, año 2017”*. Perú, UCV. Repositorio Institucional: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/9043/Amaro_AR_S.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Alarcón, J. (2017). *“Modelo de mejora continua basado en procesos y su impacto en la calidad de los servicios que perciben los clientes de la empresa de servicios ServiFreno de la ciudad de Quito – Ecuador. [tesis institucional de doctorado]* <https://industrial.unmsm.edu.pe/upg/archivos/TESIS2018/DOCTORADO/tesis11.pdf>
- Aragón, L. y Silva, A. (2018). *Intervención psicológica e investigación con N=1: Época del predominio de la inducción*. México: LEED editorial. <https://books.google.com.pe/books?id=VtISDwAAQBAJ&pg=PA8&dq=concepto+de+validez+interna+de+la+investigacion+2018&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwiDndGXmq3tAhXQSjABHdJKBmAQ6AEwAnoECAAQAg#v=onepage&q=concepto%20de%20validez%20interna%20de%20la%20investigacion%202018&f=false>
- Astirraga, E. (2016). *Prospectiva Estratégica: orígenes, conceptos clave e introducción a su práctica*, Revista Centroamericana de Administración Pública, Panamá, ICAP, (p. 46). https://www.researchgate.net/publication/311209751_Prospectiva_Estrategica_origenes_conceptos_clave_e_introduccion_a_su_practica
- Baena, G. (2017). *Metodología de la Investigación, Serie Integral por Competencias*, México. Tercera edición. Editorial Patria. http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/metodologia%20de%20la%20investigacion.pdf
- Cáliz C.; Martínez L.; Vigier, H.; Núñez, J. (2016). *“El Rol del Empowerment en el Éxito Empresarial”*, México. <https://www.redalyc.org/pdf/4560/456046142002.pdf>
- Castellano, Peña & Suárez (2019). *“Quality of service in maternal and pediatric*

- centers of the state of Zulia*". Venezuela. 24 (86)
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29059356006>
- Castro, Riveros (2015). *Empowerment y gestión empresarial en la facultad de ciencias empresariales de la universidad nacional de Huancavelica*. Huancavelica. <http://repositorio.unh.edu.pe/handle/UNH/58>
- Castro, Y. & Núñez, V. (2018). Empowerment como una herramienta de mejora en el rendimiento laboral de los colaboradores en el área de RR. HH De La Empresa Agro Pucalá S.A.A.
- Cohen, N & Gómez, G. (2019). *Metodología de la Investigación ¿Para qué? La producción de los Datos y los Diseños*, Argentina, CLACSO. http://biblioteca.clacso.edu.ar/clacso/se/20190823024606/Metodologia_para_que.pdf
- Cruz, P. (2015). *El uso del Empowerment como herramienta potenciadora en el mejoramiento del Sector Financiero Colombiano*. Colombia, SDE. <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/7523/CRUZ%20PEDRO%20seminario%20de%20investigacion.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Domínguez, C., Medina, M. y Gonzales, R. (2018). *Metodología de investigación para la educación y la diversidad*. Madrid: UNED Editorial. <https://books.google.com.pe/books?id=GtGIDwAAQBAJ&pg=PT43&dq=concepto+de+validez+de+constructo+2015&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwippsWfma3tAhXZQzABHSLICHIQ6AEwAHoECAYQAg#v=onepage&q=concepto%20de%20validez%20de%20constructo%202015&f=false>
- Haime L. (2009). *Planeación Financiera en la Empresa Moderna*. ISEFR.: https://books.google.com.pe/books?id=zrjKBSptgdcC&pg=PA42&dq=concepto+de+recursos+en+finanzas&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwiBm_OqprXtAhWHFFkFHeRMCYQQ6AEwAnoECAQQAg#v=onepage&q=concepto%20de%20recursos%20en%20finanzas&f=false
- Hernández R. & Fernández C. (2018). *Metodología de la Investigación*. Octava Edición, Perú: Mc Graw Hill.

- https://www.esup.edu.pe/descargas/dep_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf
- Ilich, I; Pumacayo, P; Vásquez, K y Yangali, V. (2020). *Responsabilidad social universitaria y la calidad de servicio administrativo*. Revista de Investigación Apuntes Universitarios 2020: 10(1), 46- 64. <http://repositorio.une.edu.pe/handle/UNE/3382>
- Ilse, M; Vanderlei, S y Bernd, D. (2020). *Effects of the Management Control System on Empowerment and Organizational Resilience*. BBR. Brazilian Business Review, vol. 17, no. 2, April 2020, (p. 211-232).Fucape Business School.
- <https://web.b.ebscohost.com/abstract?direct=true&profile=ehost&scope=site&authtype=crawler&jrnl=1807734X&AN=142568611&h=euTSasDSHuUFTijfmOZA9HSsxmBRBFzPmK8lttuVeu4HttF1PUTf3S6Ghrh2DhrB1KQZPudbnuGq0aCCUDv3%2bQ%3d%3d&crl=c&resultNs=AdminWebAuth&resultLocal=ErrCrINotAuth&crlhashurl=login.aspx%3fdirect%3dtrue%26profile%3dehost%26scope%3dsite%26authtype%3dcrawler%26jrnl%3d1807734X%26AN%3d142568611>
- Hernández-Sampieri, R (2017) *Metodología de la Investigación*, La ruta cuantitativa, cualitativa y mixta, México, Mc Graw Hill. Séptima edición. <http://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/?p=2612>
- Layza, J. (2015) *Empowerment and its effect on the quality of the service of the Mortgage credits of the Bank of the Nation, Trujillo-Peru*. <https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/5952/Tesis%20Doctorado%20-%20Jimmy%20Ly%20Layza.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Margarone, M. (2017) *Claves Para Aplicar Con Éxito El Empowerment Empresarial*. Revista Quántica, p. 1–32. <https://quantica.pe/claves-aplicar-exito-empowerment-empresarial/>
- Marisela M (2014). *Empowerment como estrategia para fortalecer la acción gerencial de los directivos del servicio autónomo de rentas del estado portuguesa*. Guanare. <https://silo.tips/download/vicerrectorado-de-produccion-agricola-estado-portuguesa>

- Martin M. (2016). *Customers determination of service quality and satisfaction in a return/repair process: a quantitative study. International Academy of Marketing Studies Journal.*
- Marquez, M. (2015). *“El empoderamiento como estrategia gerencial en la formación de equipos de alto desempeño en las escuelas estatales de la ciudad de Maracaibo-Venezuela”.* Venezuela.
file:///C:/Users/LORENA/Documents/Cabrera%20Campos%20&%20Rodriguez%20Gutierrez%20(2).pdf
- Matsumoto R. (2014). *Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto.* Bolivia, Perspectivas. <https://www.redalyc.org/pdf/4259/425941264005.pdf>
- Mayo J. (2015). *Retos de la Dirección: En torno al concepto de calidad.* Reflexiones para su definición. Cuba, CEDIT.
<http://scielo.sld.cu/pdf/rdir/v9n2/rdir04215.pdf>
- Irene, G. S., Gloria, B. C., Ruiz Molina, M. E., & Santiago, O. P. (2015). *La calidad y el valor percibido en el transporte de mercancías en España y su importancia en la segmentación de clientes,* 105-123.
<http://search.proquest.com/docview/1732084431?accountid=43847>
- Narváez (2015). *Teoría Administrativa.* Libro 15. México.
https://www.upg.mx/wp-content/uploads/2015/10/LIBRO-15-Teoria_administrativa.pdf
- Ñaupas H., Valdivia M., Palacios J., Romero H., (2019) *Metodología de la Investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis.* Quinta Edición. México. Ediciones de la U.
https://books.google.com.pe/books?id=KzSjDwAAQBAJ&pg=PA298&dq=metodologia+de+la+investigacion+que+es+una+gu%C3%ADa+de+entrevista&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwjnnN6G_ajtAhWvJrkGHZF9C68Q6AEwAHoECAYQAg#v=onepage&q=metodologia%20de%20la%20investigacion%20que%20es%20una%20gu%C3%ADa%20de%20entrevista&f=false
- Pérez, E. (2017), *“Curso de la Economía de la Empresa”,* España: Centro de Estudios Ramon Areces S.A.

- https://books.google.com.pe/books/about/Curso_de_Econom%C3%ADa_de_la_Empresa_Introdu.html?id=sml3DwAAQBAJ&redir_esc=y
- Pedraza, A; Bernal, I. y Lavín, J. (2015). *La Calidad del Servicio: Caso UMF Conciencia Tecnológica*. Red de Revistas Científicas de América Latina.49, 39-45.
<https://riuat.uat.edu.mx/bitstream/123456789/1235/1/1235.pdf>
- Romero M. & Lezcano H. (2017), *“El Empowerment en las Organizaciones”*, Perú: UCV. Recuperado de: <file:///C:/Users/Usuario/Desktop/470-%23%23default.genres.article%23%23-1499-2-10-20171201.pdf>
- Rubén M., A(Ed). (2019). *Análisis del Empowerment y la calidad de servicio del personal de la subgerencia de protección ciudadana de la municipalidad provincial de Puno*. UNA.
http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/11816/Mamani_Aguilar_Ruben.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Salazar, C. y Del Castillo, S. (2018) *Fundamentos Básicos de Estadística*. Primera edición.
<http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/13720/3/Fundamentos%20B%C3%A1sicos%20de%20Estad%C3%ADstica-Libro.pdf>
- Sánchez, I. (2015). *Cronograma de Actividades*. México. MAO.
<http://repository.uaeh.edu.mx/bitstream/bitstream/handle/123456789/16696/LECT128.pdf?sequence=1>
- Sánchez M. y Sánchez C. (2016) *“Medición de la calidad en el servicio, como estrategia para la competitividad en las organizaciones”*, México: CONACYT.
- Santiago, N. (2018). *“Formulación de presupuestos”*, Ecuador. Editorial: PIO XII
<https://revistas.uta.edu.ec/Books/libros%202019/presupuesto.pdf>
- Serrano, A. (2016) *“Influencia de los factores motivacionales en el rendimiento laboral de los trabajadores CAS de la Municipalidad Distrital de Carabayllo”*, Perú.
<https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/4590/Castro%20Rojas%20->

- %20N%C3%BA%C3%B1ez%20Campos.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Torres, A., Guerrero, F. & Paradas, M. (2017) “*Financiamiento utilizado por las pequeñas y medianas empresas*”, Venezuela: CICAG.
file:///C:/Users/LORENA/Pictures/Dialnet
- Vía Puente, L. M. (2017). “*Nivel de satisfacción con la calidad de atención del área de Lima*”: Universidad Cesar Vallejo.
http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/8822/1/2019_Canzio-Meneses.pdf
- Yucra, L., (2017) “*El Empowerment y la Productividad en el Área de Ventas de la Empresa Grupo Fer.Cons S.A.C. de la ciudad de Juliaca*”, Perú. https://Yucra_Quispe_Lizbeth_Felicianana.pdf

ANEXOS
Anexo N°01

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONE S	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
VARIABLE INDEPENDIENTE : EMPOWERMENT	(Pérez, 2017) señala que, el Empowerment consiste en incrementar las tareas y funciones de los subordinados de acuerdo con la jerarquía de la empresa, dotándolos de autoridad para tomar decisiones y, así mismo asuman	Consiste en permitir que los directivos otorguen los colaboradores tomar decisiones y delegarles autoridad, mediante el liderazgo y motivación del de estos, para que tengan la libertad de poder de	Liderazgo	Toma de Decisiones. Trabajo en equipo.	¿Usted considera que tiene oportunidades de independencia y libertad en la forma de realizar su trabajo? ¿Usted considera que su opinión cuenta en la toma de decisiones de su unidad de trabajo? ¿Cree usted, que el personal de su empresa se caracteriza por trabajar en equipo? ¿usted cree que el	Escala de Likert.

	la responsabilidad de sus consecuencias. En tanto la gerencia faculta a sus subordinados para que tomen responsabilidades, que normalmente le corresponden a él.	decisión.		Habilidades y Conocimientos. Comunicación Asertiva.	trabajo que realiza está dentro de sus competencias y habilidades? ¿Cree usted que la comunicación dada entre sus compañeros de trabajo es de forma asertiva?
			Delegación de Poder.	Confianza.	¿Considera usted que los directivos de la empresa deben confiar en las capacidades de sus colaboradores para delegarles funciones y autoridad cuando sea necesario?

			Motivación.	Compromiso Grupal.	¿Considera usted que el compromiso grupal es un aspecto importante para el buen desempeño laboral?	
				Reconocimientos laborales.	¿en la empresa existen programas de reconocimientos laborales.?	
				Incentivos Remunerativos.	¿Considera usted justo los incentivos remunerativos que percibe?	
			Desarrollo.	Capacitaciones de retroalimentación.	¿considera usted, que las capacitaciones y charlas de retroalimentación son importantes para el desarrollo de sus	

					actividades?	
VARIABLE DEPENDIENTE: CALIDAD DEL SERVICIO	La calidad en el servicio es una métrica dentro las empresas que buscan dos aspectos muy importantes, la competitividad y diferenciación en el mercado; y su objetivo principal es identificar las cualidades de calidad del servicio y evaluar la relación que existe entre la satisfacción del	Se pretende dar a conocer el grado en que las empresas que prestan el servicio consideran que la calidad del servicio percibido es el mejor, empleando la capacidad de respuesta y considerando también la seguridad y la empatía con la que son atendidos	Capacidad de respuesta.	Rapidez del servicio.	¿Considera usted que la empresa cuenta con la rapidez de brindar soluciones inmediatas a los inconvenientes que se presenten?	Escala de Likert
			Percepción.	Imagen personal. Experiencias.	¿Qué tan de acuerdo está usted con la presentación del uniforme por parte de los agentes de seguridad? ¿Considera usted que el servicio que ofrece Bucranio es bueno?	
			Seguridad.	Protocolos de	¿Considera usted que la empresa Bucranio	

	cliente y la calidad percibida. (Martín, 2016)	brindándoles el servicio que esperan obtener.		bioseguridad Implementos. Licencias (SUCAMEC).	cumple con las medidas de prevención ante el estado de emergencia Covid 19? ¿Considera usted que los Agentes de Seguridad cuentan con todos los implementos de seguridad necesarios para desarrollar su servicio? ¿Considera usted de suma importancia que lo Agentes de Seguridad cuenten con la licencia de Sucamec?	
			Empatía	Amabilidad.	¿El personal	

			Servicio Esperado	<p>Cordialidad.</p> <p>Puntualidad.</p> <p>Trato.</p> <p>Personal Calificado.</p>	<p>administrativo y operativo que labora en Bucranio, lo trata con amabilidad?</p> <p>¿Los Agentes de Seguridad suelen ser cordiales con usted?</p> <p>¿Cree usted que la empresa Bucranio es puntual en sus horarios establecidos para brindar dicho servicio?</p> <p>¿La empresa comprende y atiende sus requerimientos específicos?</p>	
--	--	--	-------------------	---	--	--

					¿Cree usted que la empresa cuenta con los agentes de seguridad calificados para asumir esta responsabilidad de servicio?	
--	--	--	--	--	--	--

ANEXO N° 02

CUESTIONARIO DE LA VARIABLE INDEPENDIENTE: EMPOWERMENT

INSTRUMENTO: Encuesta.

Dirigido a los colaboradores de la E.E. Bucranio SAC.

OBJETIVO:

El cuestionario tiene por objetivo conocer los puntos de vista de los colaboradores, de acuerdo a la forma de trabajo en su empresa, con la finalidad de dar propuestas de solución para un empoderamiento laboral.

INSTRUCCIONES:

Lea cada uno de los ítems a partir del número uno hasta la pregunta número 10 y

Marque con una (X) del 1 al 5 de acuerdo a su opinión que usted considere.

- | | |
|-----------------------------|-----------------------------------|
| 1. Totalmente en desacuerdo | 3. Ni en acuerdo ni en desacuerdo |
| 2. En desacuerdo | 4. De acuerdo |
| 5. Totalmente de acuerdo | |

Dimensiones	Indicadores	Empowerment - Ítem	Escala de medición				
			1	2	3	4	5
Liderazgo	Toma de decisiones	¿Usted considera que tiene oportunidades de independencia y libertad en la forma de realizar su trabajo?					
		¿Usted considera que su opinión cuenta en la toma de decisiones de su unidad de trabajo?					
	Trabajo en	3. ¿Está de acuerdo que el personal de su empresa se caracteriza por trabajar					

	equipo	en equipo?					
	Habilidades y conocimientos	4. ¿Usted cree que el trabajo que realiza está dentro de sus competencias y habilidades?					
	Comunicación asertiva	5. ¿Cree usted que la comunicación dada entre sus compañeros de trabajo es de forma asertiva?					
Delegación de poder	Confianza	6. ¿Considera usted que los directivos de la empresa deben confiar en las capacidades de sus colaboradores para delegarles funciones y autoridad cuando sea necesario?					
Motivación	Compromiso grupal	¿Considera usted que el compromiso grupal es un aspecto importante para el buen desempeño laboral?					
	Reconocimientos laborales	¿Estaría de acuerdo que en la empresa existan programas de reconocimientos laborales?					
	Incentivos remunerativos	¿Considera usted justo los incentivos remunerativos que percibe?					
Desarrollo	Capacitaciones de retroalimentación	¿Considera usted, que las capacitaciones y charlas de retroalimentación son importantes para el desarrollo de sus actividades?					

CUESTIONARIO DE LA VARIABLE DEPENDIENTE: CALIDAD DE SERVICIO

INSTRUMENTO: Encuesta.

Dirigido a los clientes de la E.E. Bucranio SAC.

OBJETIVO:

El cuestionario tiene por objetivo saber la opinión que tienen los clientes con respecto al servicio que les brinda la empresa, con el fin de proponer soluciones de acuerdo con las necesidades que requieren y poder satisfacerlas.

INSTRUCCIONES:

Lea cada uno de los ítems a partir del número uno hasta la pregunta número 11 y marque con una (X) del 1 al 5 de acuerdo con su opinión que usted considere.

- | | |
|-----------------------------|-----------------------------------|
| 1. Totalmente en desacuerdo | 3. Ni en acuerdo ni en desacuerdo |
| 2. En desacuerdo | 4. De acuerdo |
| 5. Totalmente de acuerdo | |

Dimensión	Indicadores	Calidad de servicio- Ítem	Escala de medición				
			1	2	3	4	5
Capacidad de respuesta	Rapidez del servicio	¿Considera usted que la empresa cuenta con la rapidez de brindar soluciones inmediatas a los inconvenientes que se presenten?					
Percepción	Imagen personal	¿Qué tan de acuerdo está usted con la presentación del uniforme por parte de los agentes de seguridad?					

	Experiencias	¿Considera usted que el servicio que ofrece Bucranio es bueno?					
Seguridad	Protocolo de bioseguridad	¿Considera usted que la empresa Bucranio cumple con las medidas de prevención ante el estado de emergencia Covid 19?					
	Implementos	¿Considera usted que los Agentes de Seguridad cuentan con todos los implementos de seguridad necesarios para desarrollar su servicio?					
	Licencias SUCAMEC	¿Considera usted de suma importancia que lo Agentes de Seguridad cuenten con la licencia de Sucamec?					
Empatía	Amabilidad	¿El personal administrativo y operativo que labora en Bucranio, lo trata con amabilidad?					
	Cordialidad	¿Los Agentes de Seguridad suelen ser cordiales con usted?					
Servicio esperado	Puntualidad	¿Cree usted que la empresa Bucranio es puntual en sus horarios establecidos para brindar dicho servicio?					

	Trato	¿La empresa comprende y atiende sus requerimientos específicos?					
	Personal calificado	¿Cree usted que la empresa cuenta con los agentes de seguridad calificados para asumir esta responsabilidad de servicio?					

ENTREVISTA

GUIA DE ENTREVISTA PARA EL GERENTE GENERAL DE LA EMPRESA E.E BRUCANIO SAC-OLMOS

Nombre **del**
entrevistado.....

Fecha

Introducción: La presente entrevista permitirá recoger información de la empresa para poder así optar por emplear el Empowerment que permitirá mejorar la calidad del servicio en la empresa E.E Bucranio Sac-Olmos.

1. ¿De qué manera lidera usted su equipo de trabajo?
2. ¿Qué hace para que sus empleados se comprometan con el trabajo que realizan en la empresa?
3. ¿Cómo es la relación entre usted y sus colaboradores?
4. ¿En su empresa, quienes participan en la toma de decisiones?
5. ¿Qué programas de incentivos o programas de recompensas brinda en su empresa?
6. ¿Cómo evalúa el desempeño de sus colaboradores?
7. ¿Con que frecuencia proporciona capacitaciones de retroalimentación a su personal?

8. ¿De qué manera delega funciones en la empresa?
9. ¿Considera que sus clientes están satisfechos con el servicio que se le brinda?
10. ¿Qué acciones viene ejecutando para mejorar el servicio?

ENTREVISTA

GUIA DE ENTREVISTA PARA EL GERENTE GENERAL DE LA EMPRESA E.E BRUCANIO SAC-OLMOS

Nombre del entrevistado: Pedro Nemecio Ávila de la Cruz

Fecha: 03 de mayo de 2021

Introducción: La presente entrevista permitirá recoger información de la empresa para poder así optar por emplear el Empowerment que permitirá mejorar la calidad del servicio en la empresa E.E Bucranio Sac-Olmos.

1. ¿De qué manera lidera usted su equipo de trabajo?

Como gerente de la empresa Bucranio, siempre estoy comprometido con la labor que realiza mi equipo de trabajo en cada filial y para ello mantengo una buena comunicación con los administradores, quienes me informan los hechos que suceden en las distintas sucursales.

2. ¿Qué hace para que sus empleados se comprometan con el trabajo que realizan en la empresa?

Asignarles consignas y brindarles un buen trato en un buen clima laboral.

3. ¿Cómo es la relación entre usted y sus colaboradores?

Mantengo una relación cordial con ellos, con el respeto necesario que cada uno de ellos se merece.

4. ¿En su empresa, quienes participan en la toma de decisiones?

Las decisiones se toman de manera jerárquica , particularmente soy yo quien se comunica con los administradores de cada filial para concluir con una buena decisión.

5. ¿Qué programas de incentivos o programas de recompensas brinda en su empresa?

Actualmente no contamos con programas de recompensas, sin embargo, tengo proyectado junto con el área de recursos humanos implementar ese tipo de programas.

6. ¿Cómo evalúa el desempeño de sus colaboradores?

El área de recursos humanos es el encargado de la evaluación.

7. ¿Con que frecuencia proporciona capacitaciones de retroalimentación a su personal?

Cada que los administradores de cada filial la soliciten

8. ¿De qué manera delega funciones en la empresa?

Se delegan de acuerdo al puesto que cada trabajador tiene dentro de la empresa

9. ¿Considera que sus clientes están satisfechos con el servicio que se le brinda?

Si

10. ¿Qué acciones viene ejecutando para mejorar el servicio?

Venimos realizando capacitaciones al personal operativo e implementando armamentos y accesorios para los agentes de seguridad.

ANEXO N°05

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO-CUESTIONARIO

Experto: Mgtr. Boris Córdova Cánova

Centro de Trabajo y cargo que ocupa: Universidad César Vallejo-Docente a tiempo completo

Dirección: Calle Cmdte. Villar 1065 Res. Piura - Piura

e-mail: bcordova@ucv.edu.pe Teléfono: 953535893

Variable medida: Empowerment

Autor (es) del instrumento: Olazábal Odar Liz Andrea y Santisteban Purizaca Lesly Katherine.

Nº	PREGUNTAS	DEFICIEN TE 0-25	REGULA R 26-50	BUENA 51-75	MUY BUENA 76-100
01	¿El instrumento responde al título del proyecto de investigación?				X
02	¿El instrumento responde a los objetivos de investigación?			X	
03	¿Las dimensiones que se han tomado en cuenta son adecuadas para la realización del instrumento?				X
04	¿El instrumento responde a la operacionalización de las variables?				X
05	¿La estructura que presenta el instrumento es de forma clara y precisa?				X
06	¿Los ítems están redactados en forma clara y precisa?			X	
07	¿Existe coherencia entre el ítem y el indicador?			X	

08	¿Existe coherencia entre variables e ítems?				X
09	¿El número de ítems del instrumento es el adecuado?				X
10	¿Los ítems del instrumento recogen la información que se propone?				X

Opinión de Aplicabilidad:

aplicable.

MBA. Boris Ricardo Córdova
Cánova Nombre y firma del
Experto Validador



ANEXO N°06

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO
CUESTIONARIO

Experto: Mgtr. Boris Córdova Cánova

Centro de Trabajo y cargo que ocupa: Universidad César Vallejo-Docente a tiempo completo

Dirección: Calle Cmdte. Villar 1065 Res. Piura - Piura

e-mail: bcordova@ucv.edu.pe Teléfono: 953535893

Variable medida: Calidad del Servicio.

Autor (es) del instrumento: Olazabal Odar Liz Andrea y Santisteban Purizaca Lesly Katherine.

Nº	PREGUNTAS	DEFICIE NTE 0-25	REGUL AR 26-50	BUEN A 51-75	MUY BUENA 76-100
01	¿El instrumento responde al título del proyecto de investigación?				X
02	¿El instrumento responde a los objetivos de investigación?				X
03	¿Las dimensiones que se han tomado en cuenta son adecuadas para la realización del instrumento?				X
04	¿El instrumento responde a la operacionalización de las variables?				X
05	¿La estructura que presenta el instrumento es de forma clara y precisa?				X
06	¿Los ítems están redactados en forma clara y precisa?				X
07	¿Existe coherencia entre el ítem y el				X

	indicador?				
08	¿Existe coherencia entre variables e ítems?				X
09	¿El número de ítems del instrumento es el adecuado?				X
10	¿Los ítems del instrumento recogen la información que se propone?				X

Opinión de Aplicabilidad:

Aplicable.

MBA. Boris Ricardo Córdova Cánova

Nombre y firma del Experto Validador

DNI N° 41686083

Fecha: 05/11/2020



ANEXO N°07

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO GUIA DE ENTREVISTA

Experto: Mgtr. Boris Córdova Cánova

Centro de Trabajo y cargo que ocupa: Universidad César Vallejo-Docente a tiempo completo

Dirección: Calle Cmdte. Villar 1065 Res. Piura - Piura

e-mail: bcordova@ucv.edu.pe Teléfono: 953535893

Título del trabajo de Investigación: Empowerment para Mejorar la Calidad del Servicio de Seguridad y Vigilancia Privada en la E.E. Bucranio SAC – Filial Olmos.

Autor (es): Olazabal Odar Liz Andrea y Santisteban Purizaca Lesly Katherine.

Nº	PREGUNTAS	DEFICIE NTE 0-25	REGUL AR 26-50	BUEN A 51-75	MUY BUENA 76-100
01	¿El instrumento responde al título del proyecto de investigación?				X
02	¿El instrumento responde a los objetivos de investigación?				X
03	¿Las dimensiones que se han tomado en cuenta son adecuadas para la realización del instrumento?			X	
04	¿El instrumento responde a la operacionalización de las variables?				X
05	¿La estructura que presenta el instrumento es de forma clara y precisa?				X
06	¿Los ítems están redactados en forma clara y precisa?				X
07	¿Existe coherencia entre el ítem y el			X	

	indicador?				
08	¿Existe coherencia entre variables e ítems?			X	
09	¿El número de ítems del instrumento es el adecuado?				X
10	¿Los ítems del instrumento recogen la información que se propone?				X

Opinión de Aplicabilidad:

MBA. Boris Ricardo Córdova Cánova

Nombre y firma del Experto Validador

DNI N° 41686083

Fecha: 05/11/2020



ANEXO N°08

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO CUESTIONARIO

Experto: PhD. Mgtr. Lic Adm. Ing. Sist. Luis Santiago García Merino

Centro de Trabajo y cargo que ocupa: Universidad Cesar Vallejo – Docente MIC – Asesor de Tesis

Dirección: Carretera a Pimentel km 4.5 Chiclayo

e-mail: lusagame@clp.org.pe Teléfono: 947049345

Título del trabajo de Investigación: Empowerment para Mejorar la Calidad del Servicio de Seguridad y Vigilancia Privada en la E.E. Bucranio SAC – Filial Olmos.

Autor (es): Olazábal Odar Liz Andrea y Santisteban Purizaca Lesly Katherine.

Nº	PREGUNTAS	DEFICIENTE 0-25	REGULAR 26-50	BUENA 51-75	MUY BUENA 76-100
01	¿El instrumento responde al título del proyecto de investigación?			X	
02	¿El instrumento responde a los objetivos de investigación?			X	
03	¿Las dimensiones que se han tomado en cuenta son adecuadas para la realización del instrumento?			X	
04	¿El instrumento responde a la operacionalización de las variables?			X	
05	¿La estructura que presenta el instrumento es de forma clara y precisa?			X	
06	¿Los ítems están redactados en forma clara y precisa?			X	
07	¿Existe coherencia entre el ítem y el indicador?			X	
08	¿Existe coherencia entre variables e ítems?			X	
09	¿El número de ítems del instrumento es el adecuado?			X	
10	¿Los ítems del instrumento recogen la información que se propone?			X	

Opinión de Aplicabilidad:

Es viable aplicarlo, para que obtengan la información requerida para realizar el trabajo indicado

DNI N° 16709025 – Reg. COBOLAD-28594
Fecha: 05/11/2020

Luis Santiago García Merino
DOCTOR EN CIENCIAS EMPRESARIALES
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN - ING. SISTEMAS

ANEXO N°09

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO GUÍA DE ENTREVISTA

Experto: PhD. Mgtr. Lic Adm. Ing. Sist. Luis Santiago Garcia Merino

Centro de Trabajo y cargo que ocupa: Universidad Cesar Vallejo – Docente MIC – Asesor de Tesis

Dirección: Carretera a Pimentel km 4.5 Chiclayo

e-mail: lusagame@cip.org.pe Teléfono: 947049345

Título del trabajo de Investigación: Empowerment para Mejorar la Calidad del Servicio de Seguridad y Vigilancia Privada en la E.E. Bucranio SAC – Filial Olmos.

Autor (es): Olazábal Odar Liz Andrea y Santisteban Purizaca Lesly Katherine.

Nº	PREGUNTAS	DEFICIENTE 0-25	REGULAR 26-50	BUENA 51-75	MUY BUENA 76-100
01	¿El instrumento responde al título del proyecto de investigación?			X	
02	¿El instrumento responde a los objetivos de investigación?			X	
03	¿Las dimensiones que se han tomado en cuenta son adecuadas para la realización del instrumento?			X	
04	¿El instrumento responde a la operacionalización de las variables?			X	
05	¿La estructura que presenta el instrumento es de forma clara y precisa?			X	
06	¿Los ítems están redactados en forma clara y precisa?			X	
07	¿Existe coherencia entre el ítem y el indicador?			X	
08	¿Existe coherencia entre variables e ítems?			X	
09	¿El número de ítems del instrumento es el adecuado?			X	
10	¿Los ítems del instrumento recogen la información que se propone?			X	

Opinión de Aplicabilidad:

Es viable aplicarlo, para que obtengan la información requerida para realizar el trabajo indicado

DNI N° 16799025 – Reg. CORLAD 28594
Fecha: 05/11/2020

.....
Luis Santiago García Merino
DOCTOR EN CIENCIAS EMPRESARIALES
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN - ING. SISTEMAS

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO
CUESTIONARIO

Experto: Dr. (Mg) LUIS FERNANDO CAMPOS CONTRERAS

Centro de Trabajo y cargo que ocupa: UNIVERSIDAD NACIONAL
PEDRO RUIZ GALLO- DOCENTE Dirección: Av. Grau # 1186 - Urb. Café
Perú- Sta. Victoria – Chiclayo

e-mail: lcampos@unprg.edu.pe

Teléfono: 979940271

Variable medida: Empowerment

Autor (es) del instrumento: Olazabal Odar Liz Andrea y Santisteban Purizaca Lesly Katherine.

Nº	PREGUNTAS	DEFICIE NTE 0-25	REGU LAR 26-50	BUE NA 51- 75	MUY BUENA 76-100
1	¿El instrumento responde al título del proyecto de investigación?				X
02	¿El instrumento responde a los objetivos de investigación?				X
03	¿Las dimensiones que se han tomado en cuenta son adecuadas para la realización del instrumento?				X
04	¿El instrumento responde a la operacionalización de las variables?				X
05	¿La estructura que presenta el instrumento es de forma clara y precisa?				X
06	¿Los ítems están redactados en forma clara y precisa?				X

07	¿Existe coherencia entre el ítem y el indicador?				X
08	¿Existe coherencia entre variables e ítems?				X
09	¿El número de ítems del instrumento es el adecuado?				X
10	¿Los ítems del instrumento recogen la información que se propone?				X

Opinión de Aplicabilidad:

.....



Mg. LUIS FERNANDO
CAMPOS
CONTRERAS
DNI N.º
16773608

Fecha: 03/11/20

ANEXO N°11

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO CUESTIONARIO

Experto: Dr. (Mg) LUIS FERNANDO CAMPOS CONTRERAS

Centro de Trabajo y cargo que ocupa: UNIVERSIDAD NACIONAL
PEDRO RUIZ GALLO - DOCENTE Dirección: Av. Grau # 1186 – café
Perú – Urb. Sta. Victoria - Chiclayo

e-mail: lcampos@unprg.edu.pe .

Teléfono: 979940271 Variable medida:

Calidad del Servicio.

Autor (es) del instrumento: Olazabal Odar Liz Andrea y Santisteban Purizaca Lesly Katherine.

Nº	PREGUNTAS	DEFICIE NTE 0-25	REGU LAR 26-50	BUE NA 51- 75	MUY BUENA 76-100
01	¿El instrumento responde al título del proyecto de investigación?				X
02	¿El instrumento responde a los objetivos de investigación?				X
03	¿Las dimensiones que se han tomado en cuenta son adecuadas para la realización del instrumento?				X
04	¿El instrumento responde a la operacionalización de las variables?				X
05	¿La estructura que presenta el instrumento es de forma clara y precisa?				X
06	¿Los ítems están redactados en forma clara				X

	y precisa?				
07	¿Existe coherencia entre el ítem y el indicador?				X
08	¿Existe coherencia entre variables e ítems?				X
09	¿El número de ítems del instrumento es el adecuado?				X
10	¿Los ítems del instrumento recogen la información que se propone?				X

Opinión de Aplicabilidad:

.....

.....



LUIS FERNANDO
CAMPOS
CONTRERAS
DNI N°
16773608

Fecha: 03/11/2020

ANEXO N°12

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

GUIA DE ENTREVISTA

Experto: Dr. (Mg) LUIS FERNANDO CAMPOS CONTRERAS

Centro de Trabajo y cargo que ocupa: UNIVERSIDAD NACIONAL
PEDRO RUIZ GALLO - DOCENTE Dirección: Av. Grau # 1186 – Urb.
Café Perú – Sta. Victoria - Chiclayo

e-mail: lcampos@unprg.edu.pe

Teléfono: 979940271

Título del trabajo de Investigación: Empowerment para Mejorar la Calidad del Servicio de Seguridad y Vigilancia Privada en la E.E.Bucranio SAC – Filial Olmos.

Autor (es): Olazabal Odar Liz Andrea y Santisteban Purizaca Lesly Katherine.

Nº	PREGUNTAS	DEFICIE NTE 0-25	REGU LAR 26-50	BUE NA 51- 75	MUY BUENA 76-100
01	¿El instrumento responde al título del proyecto de investigación?				X
02	¿El instrumento responde a los objetivos de investigación?				X
03	¿Las dimensiones que se han tomado en cuenta son adecuadas para la realización del instrumento?				X
04	¿El instrumento responde a la operacionalización de las variables?				X
05	¿La estructura que presenta el instrumento es de forma clara y precisa?				X
06	¿Los ítems están redactados en forma clara				X

	y precisa?				
07	¿Existe coherencia entre el ítem y el indicador?				X
08	¿Existe coherencia entre variables e ítems?				X

09	¿El número de ítems del instrumento es el adecuado?				X
10	¿Los ítems del instrumento recogen la información que se propone?				X

Opinión de Aplicabilidad:

.....



LUIS FERNANDO
CAMPOS
CONTRERAS

DNI N° 16773608

Fecha: 03/11/2020

ANEXO N°13

CONFIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS

1. ALFA DE CRONBACH DE VA VARIABLE EMPOWERMENT

➔ Análisis de fiabilidad

[Conjunto_de_datos0]

Advertencia

La escala tiene elementos con varianza cero

Escala: TODAS LAS VARIABLES

Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
Casos	Válidos	10	100,0
	Excluidos ^a	0	,0
	Total	10	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,796	11

2. ALFA DE CRONBACH DE VA VARIABLE CALIDAD DE SERVICIO

➔ Análisis de fiabilidad

[Conjunto_de_datos0]

Escala: TODAS LAS VARIABLES

Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
Casos	Válidos	6	100,0
	Excluidos ^a	0	,0
	Total	6	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,842	11



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

"AÑO DE LA UNIVERSALIZACIÓN DE LA SALUD"

Pimentel, 2 de noviembre del
2020

CARTA N° 011-2020-UCV-CH-EPA

Señor (a):

PEDRO NEMECIO ÁVILA DE LA CRUZ
Gerente General de la E.E. Bucranio SAC

ASUNTO: PERMISO PARA TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

De mi especial consideración:

Es grato expresarle mis saludos a nombre de la Universidad César Vallejo de Chiclayo y desearle todo tipo de éxitos en su gestión al frente de su representada.

A la vez presentarle a los estudiantes OLAZABAL ODAR, LIZ ANDREA y SANTISTEBAN PURIZACA, LESLY KATHERINE quienes son alumnos del IX ciclo de nuestra casa superior de estudios de la Escuela Profesional de Administración, Facultad de Ciencias Empresariales; desea obtener información para su proyecto de investigación titulado "EMPOWERMENT PARA MEJORAR LA CALIDAD DEL SERVICIO DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA EN LA E.E. BUCRANIO SAC-FILIAL OLMOS".

En ese sentido, solicito a su despacho el permiso correspondiente, de ser así, sírvase comunicarnos por escrito o email a administración.cix@ucv.edu.pe.

Agradeciendo por anticipado la atención que brinde a la
presente, me despido. Atentamente,

Mgtr. Cesar E. Pinedo Lozano
Coordinador de la Escuela de Administración

VALIDACIÓN DE PROPUESTA

Estimado Mg. Boris Córdova Cánova

Solicito apoyo de su sapiencia y excelencia profesional para que emita juicios sobre la Propuesta que se ha elaborado en el marco de la ejecución de la tesis titulada **“Empowerment para mejorar la Calidad del Servicio en la Empresa de Seguridad y Vigilancia Privada Bucranio S.A.C., Olmos 2020”**

Realizado por: Olazábal Odar, Liz Andrea (ORCID: 0000-0002-0320-9470)

Santisteban Purizaca, Lesly Katherine (ORCID: 0000-0002-5535-301X)

Para alcanzar este objetivo lo hemos seleccionado como experto en la materia y necesitamos sus valiosas opiniones. Para ello debe marcar con una (X) en la columna que considere para cada indicador.

Evalúe cada aspecto con las siguientes categorías:

MA : Muy adecuado.
BA : Bastante adecuado.
A : Adecuado
PA : Poco adecuado
NA : No Adecuado

N°	Aspectos que deben ser evaluados	MA	BA	A	PA	NA
I.	Redacción					
1.1	La redacción empleada es clara, precisa, concisa y debidamente organizada		X			
1.2	Los términos utilizados son propios de la especialidad.	X				
II.	Estructura de la Propuesta					
2.1	Las áreas con los que se integra la Propuesta son los adecuados.		X			
2.2	Las áreas en las que se divide la Propuesta están		X			

	debidamente organizadas.					
2.3	Las actividades propuestas son de interés para los trabajadores y usuarios del área.		X			
2.4	Las actividades desarrolladas guardan relación con los objetivos propuestos.	X				
2.5	Las actividades desarrolladas apoyan a la solución de la problemática planteada.		X			
III	Fundamentación teórica					
3.1	Los temas y contenidos son producto de la revisión de bibliografía especializada.		X			
3.2	La propuesta tiene su fundamento en sólidas bases teóricas.		X			
IV	Bibliografía					
4.1	Presenta la bibliografía pertinente a los temas y la correspondiente a la metodología usada en la Propuesta.	X				
V	Fundamentación y viabilidad de la Propuesta					
5.1.	La fundamentación teórica de la propuesta guarda coherencia con el fin que persigue.		X			
5.2.	La propuesta presentada es coherente, pertinente y trascendente.		X			
5.3.	La propuesta presentada es factible de aplicarse en otras organizaciones.		X			

Mucho le agradeceré cualquier observación, sugerencia, propósito o recomendación sobre cualquiera de los propuestos. Por favor, refiéralas a continuación:

Validado por el Magister MBA. Boris Córdova Cánova

Especializado: Gestión del Talento Humano

Tiempo de Experiencia en Docencia Universitaria: 6 años

Cargo Actual: Docente tiempo completo

Fecha: 06 de Julio de 2021



Mg. Boris Córdova Cánova

DNI N° 41686083

ANEXO N°16

VALIDACIÓN DE PROPUESTA

Datos del Experto:

Investigador: Luis Santiago Garcia Merino (ORCID: 0000-0001-9392-2474 - Código Renacyt P0030536)

Solicito apoyo de su sapiencia y excelencia profesional para que emita juicios sobre la Propuesta que se ha elaborado en el marco de la ejecución de la tesis titulada “Empowerment para Mejorar la Calidad del Servicio en la Empresa de Seguridad y Vigilancia Privada Bucranio S.A.C., Olmos 2020”

Realizado por: Olazábal Odar, Liz Andrea (ORCID: 0000-0002-0320-9470)

Santisteban Purizaca, Lesly Katherine (ORCID: 0000-0002-5535-301X)

Para alcanzar este objetivo lo hemos seleccionado como experto en la materia y necesitamos sus valiosas opiniones. Para ello debe marcar con una (X) en la columna que considere para cada indicador.

Evalúe cada aspecto con las siguientes categorías:

MA : Muy adecuado.

BA : Bastante adecuado.

A : Adecuado

PA : Poco adecuado

NA : No Adecuado

N°	Aspectos que deben ser evaluados	M A	B A	A	P A	N A
I.	Redacción		X			
1.1	La redacción empleada es clara, precisa, concisa y debidamente organizada		X			
1.2	Los términos utilizados son propios de la especialidad.		X			
II.	Estructura de la Propuesta		X			
2.1	Las áreas con los que se integra la Propuesta son los adecuados.		X			
2.2	Las áreas en las que se divide la Propuesta están debidamente organizadas.		X			
2.3	Las actividades propuestas son de interés para los trabajadores y usuarios del área.		X			
2.4	Las actividades desarrolladas guardan relación con los objetivos propuestos.		X			

2.5	Las actividades desarrolladas apoyan a la solución de la problemática planteada.		X			
III	Fundamentación teórica		X			
3.1	Los temas y contenidos son producto de la revisión de bibliografía especializada.	X				
3.2	La propuesta tiene su fundamento en sólidas bases teóricas.		X			
IV	Bibliografía		X			
4.1	Presenta la bibliografía pertinente a los temas y la correspondiente a la metodología usada en la Propuesta.	X	X			
V	Fundamentación y viabilidad de la Propuesta		X			
5.1.	La fundamentación teórica de la propuesta guarda coherencia con el fin que persigue.		X			
5.2.	La propuesta presentada es coherente, pertinente y trascendente.		X			

5.3.	La propuesta presentada es factible de aplicarse en otras organizaciones.		X			
------	---	--	---	--	--	--

Mucho le agradeceré cualquier observación, sugerencia, propósito o recomendación sobre cualquiera de los propuestos. Por favor, refiéralas a continuación:

Sugerencia a recordar, la operación de variables es un proceso de abstracción de los autores, y eso les permite medir, controlar la información en estudio para hacer sus conclusiones y recomendaciones.

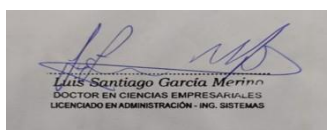
Validado por el Dr./Mg.Luis Santiago Garcia Merino.

Especializado: Proyectos y desarrollo de trabajos de investigación

Tiempo de Experiencia en Docencia Universitaria: 15 años

Cargo Actual: Fundador y actual presidente del consejo directivo asociación sin fines de lucro: Instituto de Investigación, Tecnología y Gestión del Conocimiento IITEGC.

FIRMA DIGITAL 03 JUL 2021 – 14:00 hrs



Luis Santiago Garcia Merino
DOCTOR EN CIENCIAS EMPRESARIALES
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN - ING. SISTEMAS

Dr./Mg. Luis Santiago Garcia Merino

DNI N° 1679902

VALIDACIÓN DE PROPUESTA

Estimado MG. Luis Fernando Campos Contreras.

Solicito apoyo de su sapiencia y excelencia profesional para que emita juicios sobre la Propuesta que se ha elaborado en el marco de la ejecución de la tesis titulada: “Empowerment para Mejorar la Calidad del Servicio en la Empresa de Seguridad y Vigilancia Privada Bucranio S.A.C., Olmos”

Realizado por: Olazábal Odar, Liz Andrea (ORCID: 0000-0002-0320-9470)

Santisteban Purizaca, Lesly Katherine (ORCID: 0000-0002-5535-301X)

Para alcanzar este objetivo lo hemos seleccionado como experto en la materia y necesitamos sus valiosas opiniones. Para ello debe marcar con una (X) en la columna que considere para cada indicador.

Evalúe cada aspecto con las siguientes categorías:

MA : Muy adecuado.
BA : Bastante adecuado.
A : Adecuado
PA : Poco adecuado
NA : No Adecuado

N°	Aspectos que deben ser evaluados	MA	BA	A	PA	NA
I.	Redacción					
1.1	La redacción empleada es clara, precisa, concisa y debidamente organizada		X			
1.2	Los términos utilizados son propios de la especialidad.	X				
II.	Estructura de la Propuesta					
2.1	Las áreas con los que se integra la Propuesta son los adecuados.		X			
2.2	Las áreas en las que se divide la Propuesta están debidamente organizadas.		X			
2.3	Las actividades propuestas son de interés para los trabajadores y usuarios del área.		X			
2.4	Las actividades desarrolladas guardan relación con los objetivos propuestos.		X			
2.5	Las actividades desarrolladas apoyan a la solución de la problemática planteada.		X			
III	Fundamentación teórica					
3.1	Los temas y contenidos son producto de la revisión de	X				

	bibliografía especializada.					
3.2	La propuesta tiene su fundamento en sólidas bases teóricas.	X				
IV	Bibliografía					
4.1	Presenta la bibliografía pertinente a los temas y la correspondiente a la metodología usada en la Propuesta.	X				
V	Fundamentación y viabilidad de la Propuesta					
5.1.	La fundamentación teórica de la propuesta guarda coherencia con el fin que persigue.		X			
5.2.	La propuesta presentada es coherente, pertinente y trascendente.		X			
5.3.	La propuesta presentada es factible de aplicarse en otras organizaciones.		X			

Mucho le agradeceré cualquier observación, sugerencia, propósito o recomendación sobre cualquiera de los propuestos. Por favor, refiéralas a continuación:

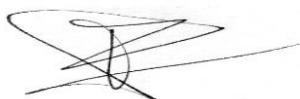
Validado por el Dr. Adm. LUIS FERNANDO CAMPOS CONTRERAS

Especializado: Proyectos y desarrollo de trabajos de investigación

Tiempo de Experiencia en Docencia Universitaria: 35 años

Cargo Actual: Docente Principal de la UNPRG -

Fecha: 05 de julio del 2021



Dr. Adm. LUIS FERNANDO CAMPOS CONTRERAS

DNI N°16773608



RESOLUCIÓN DE CARRERA PROFESIONAL N° 0159-2021-UCV-VA-P01-F02/

Chiclayo, 21 de abril de 2021

VISTO:

El informe de la asesora Mgtr. Patricia Ivonne Chavez Rivas sobre el registro de investigaciones presentado a la Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo – Campus Chiclayo, el cual solicita se emita la Resolución de Aprobación de Proyecto de Investigación, y:

CONSIDERANDO:

Que, el artículo 31° del Reglamento de Investigación señala: SE ENTIENDE POR PROYECTO DE INVESTIGACIÓN EL PLAN QUE PRESENTA LA ELABORACIÓN SISTEMÁTICA DE UN PROBLEMA CIENTÍFICO CON UNA ESTRUCTURA TEÓRICA METODOLÓGICA EN LA CUAL SE DEFINE CLARAMENTE LOS COMPONENTES CIENTÍFICOS Y ADMINISTRATIVOS A PARTIR DE LOS CUALES SE PUEDE EVALUAR LA CALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN.

Que, en el artículo 6° del Reglamento de Investigación en su Capítulo I, señala: LAS INVESTIGACIONES QUE PUEDAN DESARROLLAR LAS FACULTADES DEBERÁN OBSERVAR LAS LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN ESTABLECIDAS POR LAS UNIDADES ACADÉMICAS ADSCRITAS A LA MISMA.

Que, el alumno (a) OLAZABAL ODAR LIZ ANDREA y SANTISTEBAN PURIZACA LESLY KATHERINE ha sustentado ante el (la) docente Mgtr. Patricia Ivonne Chavez Rivas, obteniendo nota aprobatoria y ha cumplido con los requisitos establecidos por la Ley Universitaria N° 30220 y el Reglamento de Investigación:

Estando a lo expuesto y en uso de las atribuciones conferidas.

SE RESUELVE:

ARTÍCULO 1°: APROBAR el Proyecto de Investigación titulado **EMPOWERMENT PARA MEJORAR LA CALIDAD DEL SERVICIO EN LA EMPRESA DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA PRIVADA BUCRANIO S.A.C., OLMOS 2020** cuya Línea de Investigación es: **GESTION DE ORGANIZACIONES**, a cargo del (la) alumno(s) OLAZABAL ODAR LIZ ANDREA y SANTISTEBAN PURIZACA LESLY KATHERINE de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo – Campus Chiclayo.

ARTÍCULO 2°: DESIGNAR como docente asesor a la **Mgtr. Patricia Ivonne Chavez Rivas**, del proyecto de investigación mencionado en el Artículo Primero.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE.



Mgtr. Cesar Eduardo Pinedo Lozano
Coordinador de la Escuela de Administración

CC: DI, Programa Académico, Archivo.